



**Ricovero Antimi-Clari "Villa Verde"**

Via Gualdesi, 2 Macerata Feltria (PU) – Tel. 0722/728198

mail: [villaverde@gruppoatena.it](mailto:villaverde@gruppoatena.it)



GRUPPO  
**ATENA**

# CARTA SERVIZI

***RICOVERO GIUSEPPE  
ANTIMI CLARI  
"VILLA VERDE"***

**Residenza Protetta Anziani**

---

**GRUPPO ATENA Srl**

[info@gruppoatena.it](mailto:info@gruppoatena.it)

[www.gruppoatena.it](http://www.gruppoatena.it)

---



**Redatta da:**  
**Atena SRL rif. "a.c.d.m."**  
**Rev.02 del 07/01/2025**

La Carta dei Servizi, esposta nella bacheca della "VILLA VERDE", viene distribuita e consegnata agli utenti e ai loro familiari ed è pubblicata sul sito [www.gruppoatena.it](http://www.gruppoatena.it).  
Viene inoltre distribuita alle associazioni di volontariato, ai medici di medicina generale, ordine dei medici, farmacie, ai Distretti della AST Pesaro Urbino, e all'ENTE di controllo Regionale.

Nella revisione annuale della Carta dei Servizi vengono sempre recepite le proposte e le indicazioni degli ospiti dei loro familiari e/o dei tutori / A.d.S.



## SOMMARIO

---

1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	3
2. LA CARTA DEI SERVIZI	3
3. PRESENTAZIONE ENTE GESTORE: GRUPPO ATENA	4
4. PRINCIPI FONDAMENTALI	5
5. LA RESIDENZA SOCIO SANITARIA "VILLA VERDE"	6
5.1. FINALITÀ E CARATTERISTICHE	6
5.2. CORNICE METODOLOGICA	7
5.3. STRUTTURA	7
6. EROGAZIONE DEL SERVIZIO	8
6.1. MODALITÀ DI ACCESSO: FASE DI AMMISSIONE:	8
6.2. DEFINIZIONE DEL PROGETTO INDIVIDUALIZZATO	10
6.3. CONSERVAZIONE DEL POSTO	11
6.4. DIMISSIONI	11
6.5. DECESSO	12
6.6. ASPETTI DEL SERVIZIO	12
7. PRESTAZIONI E SERVIZI FORNITI	15
8. COSTI DEL SERVIZIO	19
9. COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE E CON IL TERRITORIO	21
9.1. RAPPORTI CON FAMILIARI	21
9.2. LAVORO DI RETE E RAPPORTO CON I SERVIZI	22
10. ORGANIZZAZIONE DEL CENTRO	23
11. IL PERSONALE	24
11.1. FIGURE PROFESSIONALI	24
11.2. FORMAZIONE	26
12. QUALITÀ DEL SERVIZIO	27
13. SICUREZZA DEL SERVIZIO	28
14. DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI	29
15. SEGNALAZIONI / DISSERVIZI / RECLAMI E SUGGERIMENTI / ELOGI	30
16. CONTATTI E NUMERI UTILI	32



## 1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

---

La Carta dei Servizi è lo strumento redatto dal gestore dei servizi di "Villa Verde" (Residenza Protetta Anziani - RP) società ATENA Srl con Socio Unico che garantisce la trasparenza dell'operatività e della gestione delle risorse umane ed economiche. Offre quindi un vero e proprio strumento di controllo della qualità erogata e può essere considerata una sorta di patto tra utenti, operatori ed amministratori, ha lo scopo di far maturare il senso di fiducia e sicurezza nei nostri confronti.

È uno strumento dinamico, sottoposto a verifica almeno una volta l'anno e revisionato ogni qual volta sia necessario ed è a disposizione dell'utenza presso la sede operativa del servizio. La carta appena stampata viene distribuita a mezzo Pec ai Servizi Sanitaria della Regione Marche, ai Distretti della AST Pesaro Urbino, Associazioni di volontariato (AUSER), Ordine dei Medici e colleghi professionali, istituzioni, medici di medicina generale, farmacie.

### Normativa di riferimento:

Legge n.328/2000

L. R. 20/2002 e successivi regolamenti attuativi: Direttiva del PCM 27/01/1994 e Regolamento Regionale n. 1 del 2004

D.G.R.M. n. 1230/10 e modifiche successive D.G.R.M. n. 282/2014, D.G.R.M. n. 1331/14, D.G.R.M. n. 1672/2019, D.G.R.M. n. 292/2020, D.G.R.M. n. 938/2020, D.G.R.M. n. 57/2022,

Regolamento Generale per le "RP/R3" dell'Area Vasta 1

Regolamento interno della Residenza Protetta RP/R3 "Villa Verde"

La Residenza Ricovero Giuseppe Antimi Clari – "Villa Verde" è autorizzata con L.R. 20/2002 con provvedimento prot.n.6202 del 19/11/2012, autorizzazione n.2/2012 per: Protetta Anziani (RP/R3) – 23 posti rilasciato dal Comune di Macerata Feltria (PU).

## 2. LA CARTA DEI SERVIZI

---

In sintesi, la carta dei servizi:

**INFORMA:** il cittadino/utente sui servizi offerti dal centro residenziale di "Villa Verde" gestore ATENA Srl con Socio Unico sulle modalità per accedervi

**IMPEGNA:** l'ente gestore a garantire l'erogazione dei servizi e delle prestazioni a determinati livelli di qualità, come descritti nel presente documento

**INDICA:** i diritti e i doveri del cittadino/utente

**FACILITA:** una maggiore comprensione del servizio da parte del cittadino/utente, nonché di uffici, enti, istituzioni, organizzazioni del privato sociale, associazioni di volontariato, sindacati e chiunque opera nel settore dei servizi ai soggetti non autosufficienti



### 3. PRESENTAZIONE ENTE GESTORE: GRUPPO ATENA

GRUPPO ATENA nasce nel 1992, dall'idea e volontà imprenditoriale del Cav. Dott. Ferruccio Giovanetti, che tutt'ora lo dirige con dedizione e passione.

GRUPPO ATENA è una famiglia di professionisti della Salute di certificata esperienza che accoglie, assiste e recupera persone sofferenti con vissuti molto diversi tra loro ed è uno dei principali operatori privati nel mercato italiano nella gestione di strutture sanitarie e sociosanitarie operanti nella psichiatria e nella riabilitazione della disabilità psichica, fisica e sensoriale, al servizio della Sanità Pubblica e Privata in regime di appalto e di accreditamento. Le strutture del GRUPPO ATENA sono autorizzate ed accreditate dalla Regione Marche, hanno rapporti con la P.A. del territorio nazionale, regolati secondo accordi contrattuali stipulati principalmente con le Aziende Sanitarie Marchigiane (AST) e l'AUSL della regione Romagna.

Con un organico che ha superato i 300 occupati e un fatturato di oltre 15milioni di euro, GRUPPO ATENA è oggi una realtà consolidata e apprezzata, che opera attraverso le nove sedi collocate nella suggestiva cornice del Montefeltro, una delle vie appenniniche più belle d'Italia, tra Marche, Romagna e la Repubblica di San Marino. Presta assistenza in regime residenziale a oltre 350 pazienti di età adulta con problematiche conseguenti a patologie psichiatriche, di dipendenza, neurologiche, funzionali, di disabilità, anche in condizioni di grave e complessa co-morbilità, e sempre più frequentemente associata a restrizioni della libertà personale. GRUPPO ATENA eroga prestazioni in regime semiresidenziale per le demenze e per i disabili, vanta inoltre un ambulatorio di rieducazione funzionale con interventi a secco ed in acqua.

GRUPPO ATENA ha avviato il percorso di certificazione del sistema di gestione per la qualità secondo la normativa UNI EN ISO 9001:2015 per i servizi di "Progettazione, gestione ed erogazione di servizi alla persona socio- sanitari, educativi-riabilitativi ed assistenziali" (EA 38).

GRUPPO ATENA ha definito adeguati strumenti di pianificazione e controllo direzionale attraverso i quali segue la propria capacità di soddisfare le esigenze dell'utenza senza sprechi di risorse. L'efficacia dell'assistenza è strettamente correlata all'adeguatezza ed alla personalizzazione dell'intervento. Le finalità che GRUPPO ATENA, vuole raggiungere con questo documento è mettere a disposizione del fruitore dei propri servizi un vero e proprio strumento per il controllo della qualità erogata.





## 4. PRINCIPI FONDAMENTALI

La struttura "Villa Verde" è una Residenza Protetta che garantisce il mantenimento ed il miglioramento dello stato di salute e di benessere dei propri ospiti attraverso attività personalizzate assistenziali, sanitarie, tutelari e alberghiere. Il servizio è finalizzato a garantire ai propri Ospiti una vita quotidiana, sicura e soddisfacente in un ambiente a dimensione familiare. I servizi forniti dalla "Villa Verde" sono quindi mirati ai bisogni delle persone, personalizzati nel rispetto della specificità dei singoli ospiti. I principi fondamentali sono:

**Coinvolgimento:** la famiglia dell'utente deve essere sollecitata e coinvolta nel processo di erogazione del servizio e nelle modalità educative e di cura applicate per non determinare un distacco con il proprio nucleo di origine; i rapporti con la famiglia devono essere facilitati nell'orario di apertura del servizio.

**Eguaglianza:** i rapporti con gli utenti sono fondati su regole uguali per tutti: in nessun caso possono essere esercitate forme discriminatorie nei confronti degli utenti (ad es. per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, condizioni sociali economiche e politiche);

**Equità:** tutti gli operatori/trici sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti.

**Uguaglianza:** a parità di esigenze i servizi vengono forniti in modo uguale a tutti gli utenti senza distinzioni di razza, sesso, nazionalità, religione e opinione politica.

**Imparzialità:** a tutti gli utenti sono garantite le medesime condizioni per accedere e fruire dei servizi offerti secondo una regola d'imparzialità e obiettività.

**Continuità:** significa che il servizio è erogato in modo integrato, regolare e continuo compatibilmente con le risorse e i vincoli.

**Professionalità:** il servizio è erogato in maniera professionale, da personale adeguatamente preparato e costantemente aggiornato.

**Integrazione:** l'assistenza personalizzata richiede che i diversi servizi operino in stretta collaborazione tra loro; in questo quadro, la "Villa Verde" rappresenta un contributo essenziale per il sistema dei servizi socio-sanitari del territorio.

**Diritto di scelta:** l'utente, ove possibile, è lasciato libero di scegliere se avvalersi o no dei servizi dopo che gli sono stati accuratamente presentati in ogni aspetto.

**Partecipazione:** è favorita la partecipazione attiva dell'utente a tutti gli aspetti gestionali che lo riguardano; con tale scopo l'utente riceve le necessarie informazioni in merito ai suoi diritti ed alle modalità con cui inoltrare eventuali reclami.

**Efficienza ed efficacia:** le risorse disponibili sono impiegate nel modo più razionale ed oculato possibile al fine di produrre i massimi risultati in termini di benessere degli utenti e di gratificazione del personale.

**Umanità:** l'attenzione centrale è posta alla persona con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.

**Rispetto della Vita privata e della riservatezza:** Nel gestire le attività la struttura garantisce la tutela di diritti e dignità dell'utente, nel rispetto della vita privata e della riservatezza nonché della privacy, per garantire la protezione da ogni forma di abuso, maltrattamento, trattamento degradante o negligenza che la possa esporre a rischi ingiustificati. Tutti i dati e le informazioni sono gestiti in forma controllata (D.Lgs.679/2016) e con correttezza e deontologia professionale dagli operatori sanitari.

**Soddisfazione dell'utente:** l'utente è sempre considerato come individuo con dignità, capacità critica e diritto di scelta, da soddisfare sui servizi che riceve; la qualità delle prestazioni erogate al paziente, quindi, non deve limitarsi all'efficacia della prestazione riabilitativa, ma deve comprendere anche funzionalità e affidabilità dei servizi di supporto.



## 5. LA RESIDENZA SOCIO SANITARIA "VILLA VERDE"

### 5.1. FINALITÀ E CARATTERISTICHE

La Residenza protetta per Anziani RP/R3 "Villa Verde" è una struttura residenziale di 23 posti letto che eroga rivolta ad anziani non autosufficienti, con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste, non curabili a domicilio, che eroga attività sociosanitarie ed assistenziali e comprende servizi alberghieri. L'assistenza si sviluppa attraverso servizi di natura riabilitativa, cure di assistenza tutelare e sociale, alberghiera, cure sanitarie a valenza medico-infermieristica. Il ricovero di sollievo è rivolto ad anziani non autosufficienti che, a causa di eventi straordinari, si trovino sprovvisti del supporto assistenziale necessario alla permanenza a domicilio, oppure ad anziani fragili i cui familiari devono essere alleggeriti dal carico assistenziale per eventi di vario genere. L'accesso al servizio è gestito previo valutazione da parte dell'Unità di Valutazione Integrata (U.V.I.) su proposta del Medico di Medicina Generale. All'interno della Residenza Protetta vi sono 20 posti letto in convezione con AST Pesaro Urbino e 3 posti letto posti destinati all'ospitalità in regime di libero mercato prevalentemente cittadini residenti nell'ambito territoriale di appartenenza di Macerata Feltria che abbiano compiuto il sessantacinquesimo anno di età.

**La Finalità generale** della Residenza Protetta "Villa Verde" è di migliorare la qualità di vita delle persone anziane in condizioni di non – autosufficienza, che si manifesta tramite: assenza di sintomi fisici, benessere emotivo, capacità di svolgere attività della vita quotidiana in modo piacevole, mantenimento di relazioni interpersonali, partecipazione, godimento delle attività sociali, rallentamento della progressione dell'invecchiamento e conseguente prolungamento della durata della vita. Nella presa in carico dei propri anziani, infatti, fonda i suoi principi nel rispetto dei seguenti aspetti:

- salvaguardare la salute e il benessere fisico attraverso l'occupazione di personale qualificato;
- promuovere ambienti favorevoli al benessere e alla salute, ponendo un forte accento sull'aspetto medico-sanitario senza tralasciare l'importanza di far sentire l'anziano a "casa" e cercando di mantenere le sue capacità residue anche nei casi dove la persona è dipendente dal personale;
- promuovere un approccio al rispetto della persona in tutte le sue esigenze e la sua specificità tramite la predisposizione di interventi personalizzati in grado di assicurare il benessere psicofisico e spirituale;
- considerare la biografia della persona e le esigenze specifiche frutto delle proprie esperienze di vita e delle competenze da sostenere e stimolare;
- personalizzare la vita all'interno del servizio per renderla il più simile possibile alla vita all'interno del proprio domicilio cercando di preservare la sfera privata e di incoraggiare l'autonomia individuale. Nel caso di persone con un avanzato declino cognitivo, va comunque fatto il possibile per permettere alla persona di svolgere le varie attività al proprio ritmo.

Gli obiettivi generali che il servizio intende perseguire sono:

a) Nei confronti del territorio:

- permettere il mantenimento di contatti regolari con servizi del territorio;
- promuovere la sensibilizzazione all' invecchiamento e della cultura di cura;
- promuovere i rapporti di collaborazione e scambio con le organizzazioni esterne: associazioni di volontariato, scuole, parrocchie, gruppi informali finalizzati al raggiungimento di una maggior integrazione delle persone anziane e i territori d'origine.

b) Nei confronti delle persone anziane:

- individuare e rispettare i bisogni e i desideri delle persone, valorizzandone le esperienze personali e il bisogno di cure sanitarie, sociali e assistenziali;
- favorire uguaglianza ed equità, senza discriminazioni, garantendo pari dignità e tutelando le differenze;
- assicurare regolarità e la continuità del servizio e delle attività socioassistenziali per garantire e favorire il mantenimento e delle abilità residue personali e sociali;
- promuovere la partecipazione di ospiti e famiglie permettendo di collaborare al miglioramento del servizio e di conoscere, monitorare e valutarne la qualità, anche attraverso il comitato dei familiari;
- garantire il diritto di scelta da parte degli ospiti e loro familiari rispetto alle opportunità proposte nei servizi tenendo conto degli obiettivi dei propri piani assistenziali e degli obiettivi specifici;
- perseguire l'efficacia ed efficienza del servizio per rispondere alle esigenze degli ospiti e dei familiari.



GRUPPO  
ATENA

## 5.2. CORNICE METODOLOGICA

L'orientamento della residenza è ispirato al perseguimento della massima qualità della vita, del benessere, della salvaguardia della salute degli ospiti, in particolare di quelli più fragili per i quali, buona parte di questa qualità, si gioca nella possibilità di svolgere attività semplici della vita quotidiana come mangiare, bere, andare in bagno, lavarsi, intrattenersi con gli altri e così via.

La qualità della vita di una persona anziana è, dunque, legata, come per le altre età, al grado con cui la persona riesce a soddisfare i propri bisogni, le proprie esigenze, i propri desideri. Nella residenza, la qualità della vita è legata alla salute e all'autonomia che la struttura è in grado di garantire attraverso l'organizzazione dei propri servizi, come risposta globale ai bisogni dell'anziano che non è diviso in parte sanitaria, sociale e assistenziale, ma si presenta come una persona completa e unica nella sua complessità. Diventa allora fondamentale per l'organizzazione l'agire sinergico, ovvero l'agire legato ad un progetto unitario in grado di tenere conto, contemporaneamente, dei bisogni dei singoli anziani e delle condizioni organizzative, logistiche ed operative. Allo scopo verranno attivati strumenti organizzativi che saranno:

- l'adozione di una metodologia di lavori per progetti: si tratta di una modalità operativa che vede l'organizzazione impegnata nella individuazione di obiettivi di salute e benessere per gli ospiti e nella valutazione dei risultati di salute e benessere effettivamente raggiunti;
- l'adozione di strumenti di valutazione multidimensionale, ovvero apposita commissione volta ad accertare i bisogni di ogni singolo anziano, eventualmente integrati da altre informazioni ritenute necessarie, per accertare la loro condizione fisica, psicologica e relazionale;
- l'attivazione di un lavoro di equipe a livello di reparto, composta dalle varie figure professionali (medico, infermiere, operatore sociosanitario, animatore – educatore) che decide e prescrive un progetto di assistenza individuale (PAI) che dovrà essere realizzato dagli specifici servizi richiamati dal progetto.

## 5.3. STRUTTURA

La Residenza Protetta Anziani RP/R3 "Villa Verde" è un servizio residenziale permanente aperto 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno. L'obiettivo è mantenere e, se possibile, migliorare lo stato di salute e di benessere dell'ospite. La struttura è aperta al pubblico dalle ore 8.00 alle ore 20.00 e fornisce un servizio di informazione in sede. Dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 18.00, dal lunedì al venerdì, è attivo il servizio di informazione c/o gli uffici amministrativi del Gruppo Atena di Mercatino Conca, via Salita Ponchielli, 10. La Residenza Protetta Anziani RP/R3 "Villa Verde" è gestita della Società Atena Srl con Socio Unico; è immersa nelle stupende colline marchigiane ai confini con la Repubblica di San Marino e la Romagna, situata nel centro del comune di Macerata Feltria – PU in Via Gualdesi, 2 è facilmente raggiungibile attraverso la superstrada che collega Rimini a San Marino, attigua all'autostrada A14 e delle Strade Provinciali SP2 e SP3 nelle direttici Pesaro - San Marino, Cattolica - San Marino, Urbino - San Marino.

La Residenza Protetta Anziani RP/R3 "Villa Verde" prevede una ricettività dimensionata per complessivi 23 posti letto. L'edificio nella sua interezza è composto da quattro piani, è priva di barriere architettoniche grazie alla disponibilità di un ampio ascensore che serve tutti i piani dell'edificio ed un'agevole pedana di accesso da esterno dal piano seminterrato. Il seminterrato è adibito esclusivamente a servizi generali mentre nei piani terra, primo, e secondo sono distribuite le camere con i relativi servizi. L'area di degenza è così composta: al Piano Terra n.6 posti letto distribuiti su n. 3 camere doppie dotate di bagno, al Piano Primo n.8 posti letto distribuiti su n.2 camere singole di cui n.1 con bagno estremo e n.3 camere doppie dotate di bagno, al Piano Secondo n.9 posti letto distribuiti su n.1 camera singola e n. 4 camere doppie tutte dotate di bagno.

I Servizi Generali si articolano con le seguenti destinazione d'uso: al Piano Terra si trova l'ingresso principale, posizionato sul prospetto anteriore, con accesso sia al vano scale ed ascensore, che al locale soggiorno sala pranzo. Immediatamente all'interno, servite da due disimpegni si trovano un locale visite mediche e deposito medicinali, fornito di un servizio igienico attrezzato per la non autosufficienza ed un locale per il personale con servizio igienico annesso che funge anche da ufficio/guardiola. Al Piano primo vi si accede da scala interna e ascensore, è costituito da un ampio locale ad uso soggiorno e dotato di servizio per disabili con antibagno, ed un locale ad uso Ufficio Direzione. Al Piano secondo, analogamente al piano primo si accede sia da scala che da ascensore, è costituito da soggiorno e servizio attrezzato per la non autosufficienza e due locali per la biancheria pulita e deposito pulizia ambienti. Il Piano seminterrato è esclusivamente adibito a servizi generali e ambienti comuni è accessibile sia da vano scale,



sia da ascensore, che dall'esterno, vi si trovano i locali tecnologici, un vasto locale polifunzionale (culto, incontro familiari ecc), un locale scaldavivande, la dispensa, spogliatoio per il personale con bagno attiguo, un locale deposito materiali d'uso e di pulizia ambienti, e locali per la biancheria sporca e pulita, inoltre si trovano due servizi di cui un bagno per non autosufficienti ed un bagno assistito e cura della persona con spogliatoio attiguo. Dall'esterno vi si accede per il tramite di una lieve rampa che permette di comunicare sia con il vano scale che con l'ascensore, completando il percorso utile per l'abbattimento delle barriere architettoniche. Dal percorso privo di barriere si accede all'esterno sia all'ingresso principale che sull'ampio parco e spazi al servizio dell'utenza.

La Residenza è dotata di un ampio giardino piantumato destinato a parco giochi fitness anziani e spazio per attività ricreative e/o di accoglienza dove gli ospiti possono godere per molti mesi all'anno, nelle giornate più miti, dell'aria aperta ed un ambiente rilassante. I percorsi sono agibili per tutti gli anziani anche quelli con deambulazione con ausili o con le carrozzine. La struttura si appoggia al servizio interno di lavanderia del Gruppo Atena per i panni personali degli Ospiti, la biancheria piana è gestita da contratto con lavanderia esterna.

## 6. EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Tutte le attività della struttura sono orientate ad una filosofia di cura centrate sulla persona. Si riconosce l'utente come soggetto attivo, come una persona con una storia, un'identità ed una personalità. Gli operatori vengono formati a sviluppare una vicinanza fisica ed emotiva con l'utente, per imparare a comunicare in modo efficace con esso. L'utente deve sentirsi libero di esprimere i suoi desideri, le sue emozioni ed eventuali disagi di modo che possa trovare il sostegno adeguato. A tutti gli ospiti della "Villa Verde" è garantita la possibilità di socializzazione ed attività creativa attraverso l'organizzazione di attività ed eventi che favoriscano questi aspetti.

È garantita a tutti gli utenti la possibilità di effettuare terapie occupazionali, di riattivazione e di mantenimento sia attraverso le attività proposte dall'equipe multidisciplinare, sia attraverso specifico programma di cura sanitario come previsto da Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI). Le attività sono state studiate nell'osservanza dei ritmi fisiologici degli utenti, garantendone l'equilibrio e la partecipazione. I servizi offerti rispettano, nei tempi e nelle modalità stabilite per l'attuazione definitiva, le indicazioni regionali previste dall'autorizzazione delle strutture sociosanitarie e dalla Convenzione con Area Vasta 1/ AST Pesaro Urbino.

L'idoneità del paziente all'accesso in Residenza Protetta RP/R3 "Villa Verde" è decisa, previa valutazione multidimensionale, dall'Unità Valutativa Integrata (di seguito UVI) su proposta del Medico di Medicina Generale (di seguito MMG) del Paziente.

L'inserimento dell'anziano presso "Villa Verde" è autorizzato con specifico atto dal Responsabile UVI della AST Pesaro Urbino, previa relazione dell'UVI attestante la necessità di ricovero presso lo specifico bisogno assistenziale in RP/R3.

Nel caso di pazienti provenienti da strutture ospedaliere, la proposta di ammissione alla RP/R3 è formulata alla UVI dai medici ospedalieri.

### 6.1. MODALITÀ DI ACCESSO: FASE DI AMMISSIONE:

Le modalità di accesso alla struttura sono differenti in base al tipo di inserimento:

- posti in regime convenzionato;
- posti a libero mercato (lunga degenza/sollievo).

#### **RICHIESTA DI ACCESSO IN REGIME CONVENZIONATO**

Per poter accedere ai posti in regime convenzionato è necessario presentare domanda al distretto sociosanitario di residenza (AST Pesaro Urbino). La pratica si avvia con proposta da parte del MMG e previo trasmissione domanda all'UVI. L'iter valutativo si concluderà con l'inserimento nelle graduatorie di accesso solo dietro parere favorevole della commissione UVI.

La commissione UVI stila una graduatoria in base al bisogno degli utenti e la Responsabile del Distretto redige una lista d'attesa che trasmette alla responsabile ingressi della struttura degli Uffici del Gruppo





GRUPPO  
ATENA

Atena; l'Ospite può esercitare un diritto di opzione scegliendo la struttura accreditata presso la quale preferisce farsi ospitare.

La responsabile ingressi della struttura contatta in ordine cronologico gli Ospiti e/o caregiver inseriti in lista per programmare l'ingresso; la Responsabile del Distretto in accordo con la struttura definisce la data dell'ingresso, trasmettendo il verbale UVI.

## **RICHIESTA DI ACCESSO A LIBERO MERCATO**

La domanda di ammissione relativamente ai posti a libero mercato disponibili nella struttura è gestita direttamente dalla Responsabile ingressi o dal Coordinatore delegato a tal scopo d'intesa con il Medico di Medicina Generale della struttura. Gli interessati possono rivolgersi all'Ufficio Coordinamento o agli uffici amministrativi del Gruppo Atena (referente Ingressi/clienti) al fine di ricevere le informazioni utili relative ai servizi offerti e visitare la struttura. Durante il colloquio con i familiari il personale incaricato compila una scheda, raccogliendo tutte le informazioni necessarie per valutare l'ammissione dell'anziano alla Residenza Protetta Anziani. Verificata la compatibilità delle condizioni rilevate con la disponibilità di posti, viene predisposto l'eventuale inserimento.

L'accesso è subordinato alla presentazione alla Responsabile Ingressi o in delega al Coordinatore della Struttura dell'apposita domanda di ingresso in forma di autocertificazione, redatta dall'anziano che, nell'ambito della propria condizione psicofisica, deve manifestare la volontà di essere ammesso. Nella stessa domanda di ingresso deve essere espresso l'impegno di pagamento della retta mensile da parte dell'utente o da altro familiare obbligato al mantenimento ai sensi dell'art. 433 del Codice civile. La domanda d'ingresso deve essere presentata corredata da certificato rilasciato dal medico curante, attestante lo stato di salute generale, la condizione di autosufficienza e la non affezione da malattie pregiudizievoli per la vita in comunità. I non residenti, qualora vantino il diritto all'integrazione della retta da parte di Enti o Associazioni varie, dovranno allegare alla domanda impegno di spesa, totale o parziale, dell'Ente interessato, con specificato l'importo mensile a carico dello stesso.

## **GESTIONE LISTA D'ATTESA**

Qualora le domande di ingresso superino la disponibilità dei posti, vengono attivate n. 2 liste d'attesa posti in convenzione e posti in libero mercato. La posizione della domanda all'interno della lista d'appartenenza è determinata dalla data di presentazione della stessa. L'ammissione in struttura dalla lista d'attesa è determinata anche da eventuali condizioni di urgenza di natura sanitaria e/o sociale.

Nel momento in cui si libera un posto letto, la Responsabile Ingressi comunica formalmente la disponibilità all'accoglienza. L'ufficio clienti definisce in accord con l'equipe della struttura la data di ingresso e tutte le informazioni utili per la programmazione dell'accesso.

L'eventuale posticipo deve essere comunicato formalmente dall'inviante e concordato con la Responsabile Clienti che ha facoltà di poter non accettare (il posticipo). Non sono quantificabili i tempi medi d'attesa per l'ingresso perché subordinati ai progetti in essere.

## **PRIMO COLLOQUIO CON L'UTENTE E LA FAMIGLIA**

Il colloquio viene fatto telefonicamente o in presenza dell'utente e/o dei suoi familiari/tutori. In occasione di tale colloquio, viene presentata la struttura e vengono consegnati i documenti da rientrare debitamente compilati. Vengono richieste e fornite le seguenti informazioni:

- persona di riferimento-caregiver del Paziente (nome, telefono, mail) - (informazione utile per recepire informazioni precise su aspetti sociali e amministrativi);
- informazioni rispetto al medico di base (eventuale cambio del medico);
- documenti amministrativi da presentare in ingresso (c. identità, tess. San., esenzioni farmaci, ecc...);
- eventuali aspetti relativi al vaccino COVID;
- indumenti e oggetti personali da consegnare il giorno del ricovero;
- documenti sanitari da presentare nel successivo colloquio in ingresso.

In questa fase si rilevano le richieste e i bisogni rispetto all'inserimento nel servizio e si raccolgono interessi, preferenze e aspettative dell'utente; essa costituisce il primo step del patto istituzionale e mette le basi del patto di fiducia con il gruppo operativo.



Prima dell'ingresso in struttura di un nuovo utente, la struttura stessa comunica a tutta l'équipe ed agli altri utenti che frequentano le informazioni dell'utente che verrà inserita e che nei primi giorni il nuovo inserito verrà aiutato da tutte le parti interessate per superare le criticità di adattamento.

A seguito della comunicazione di disponibilità del posto idoneo, l'ingresso dell'Ospite può avvenire generalmente entro i 15 giorni successivi, termine entro il quale decorre in ogni caso l'obbligo di pagamento della retta, anche se l'ingresso dell'utente dovesse essere posticipato per motivi personali e comunque non oltre n. 30 giorni, pena la perdita del posto e l'archiviazione della domanda.

**Nel momento dell'ingresso**, oltre alla presentazione della struttura il Coordinatore effettua colloquio verbalizzato utile a registrare la consegna di regole strutturali e recuperare documentazione del paziente da inserire. Al momento dell'ingresso l'utente, infatti, dovrà essere munito di:

- documento di identità, tessera sanitaria e codice fiscale eventuale certificazione di invalidità, esenzione ticket, cancellazione del medico di base per la presa in carico sul territorio;
- indicazione del trattamento farmacologico;
- il necessario per l'igiene personale e i capi di abbigliamento necessari per la vita nella struttura.

## INGRESSO IN STRUTTURA

Dal giorno definito di ingresso si avvia la fase di ammissione con una prima osservazione, finalizzata a individuare risorse, aree di sviluppo prossimale, deficit e verificano interessi, preferenze, desideri e aspettative dell'utente.

Nel periodo di osservazione l'équipe sarà attenta a recepire tutte le reazioni non solo del nuovo inserito ma anche di tutti i frequentanti per valutare eventuali incongruenze e criticità create nella convivenza in struttura, adottando tutte le azioni per realizzare un clima sereno.

Il coordinatore e/o il coordinatore infermieristico in fase di ingresso provvede a condividere e verbalizzare con la famiglia/tutore dell'ospite inserito tutte le informazioni raccolte ed i documenti condivisi, presentando la struttura e tutte le caratteristiche del servizio. In tale occasione compila il contratto di ospitalità, il consenso privacy e consegna la Carta dei Servizi (di norma questa già trasmessa in pre ingresso dalla Respinsabile Ingressi) e Regolamento Struttura.

Il giorno dell'ingresso l'infermiere effettua incontro con il paziente e provvede ad aprire la cartella integrata dopo aver recepito tutte le informazioni sanitarie ricevute dall'esterno e aver rilevato i parametri vitali del nuovo paziente. L'infermiere in attesa della prima visita del medico provvede a somministrare i farmaci prescritti, ricevuti dall'esterno, registrando sul modulo somministrazione terapia l'avvenuta attività. Entro la giornata di ingresso (o nel primo giorno utile dopo l'ingresso, comunque entro le 72 ore), il Medico completa la cartella integrata sulla base della valutazione del paziente inserito e dei dati raccolti, predispone la scheda terapia ed eventuale scheda contenzioni. Entro 7 giorni dall'ingresso (entro 15 giorni, in caso di difficoltà di adattamento) l'Animatore effettua un colloquio con il nuovo inserito provvedendo a compilare la scheda valutazione socio-educativa, utile a recepire tutte le informazioni relative al contesto di vita dell'anziano inserito su cui poter individuare obiettivi personalizzati finalizzati al benessere della persona. La fase di ammissione si conclude con la predisposizione del PAI dove sarà possibile definire interventi personalizzati sulla base delle osservazioni all'utente inserito. Dal primo giorno, il nuovo paziente viene inserito nelle attività quotidiane con segnalazioni delle eventuali criticità sul diario.

## 6.2. DEFINIZIONE DEL PROGETTO INDIVIDUALIZZATO

Per ogni ospite viene predisposto un Piano Assistenziale individualizzato sulla base:

- delle caratteristiche dell'utente, dei suoi bisogni e del contesto sociale e familiare;
- dei risultati attesi;
- delle capacità di risposta in termini organizzativi.

All'interno del Piano Assistenziale Individualizzato, viene definito per ogni ospite inserito il referente case manager. Il P.A.I. viene predisposto con la condivisione e partecipazione di tutte le parti interessate: familiari, eventuale Amministratore di sostegno, e, laddove possibile, con l'ospite.



GRUPPO  
**ATENA**

All'interno del P.A.I. per ogni singola area vengono definiti obiettivi individuali misurabili e relativi interventi da mettere in atto per poter raggiungere tali obiettivi. Obiettivi ed interventi sono definiti sulla base di strumenti di misura che permettono in maniera oggettiva di monitorare il relativo raggiungimento degli obiettivi definiti. Una volta definito il PAI, la struttura avvia l'attuazione dello stesso. Tutte le informazioni raccolte sono inserite in una cartella personale per ogni ospite contenente la seguente documentazione: dati anagrafici, dati anamnestici sociali e sanitari, P.A.I. e percorso individuato, tracciabilità relativa agli interventi sanitari e socio-sanitari funzionali al P.A.I., risultati dei controlli periodici, dinamiche e problematiche individuali in rapporto al gruppo e risultati della verifica finale.

La struttura effettua una attività di controllo degli interventi definiti nel P.A.I. al fine di garantire gli obiettivi progettuali definiti. Tale controllo avviene registrando puntualmente gli interventi individualizzati su cui l'operatore di riferimento opera per il raggiungimento dell'obiettivo definito all'interno del P.A.I. L'equipe effettua un riesame trimestrale del P.A.I. per verificare il grado di raggiungimento degli obiettivi definiti e l'eventuale definizione di nuovi obiettivi.

I risultati della verifica vengono registrati riportando il raggiungimento degli obiettivi e la necessità di prolungare o modificare gli obiettivi tramite la compilazione delle verifiche intermedie del P.A.I. Il sistema di valutazione di risultati si basa sui criteri e valori definiti in apertura P.A.I. all'interno degli interventi di singola area di intervento. In tutte le fasi di elaborazione, verifica ed eventuale modifica di obiettivo (a causa di intervenute variazioni nelle condizioni dell'ospite) la struttura provvede a condividere con i familiari che vengono costantemente informati e coinvolti rispetto agli obiettivi definiti dall'Equipe della struttura.

### 6.3. CONSERVAZIONE DEL POSTO

In caso di ricovero ospedaliero dell'utente ricoverato in RP/R3 "Villa Verde", l'utente medesimo ha diritto alla conservazione del posto fino alla dimissione da ricovero.

Eccetto che a seguito di rivalutazione dell'UVI non sia stabilito un ricovero presso altro tipo di struttura a più alta intensità, in tal caso per eventuali ricoveri ad esempio in RSA la durata massima per cui sarà conservato il posto è di 60 giorni. L'U.V.I. ha facoltà di verificare le condizioni di stabilità e idoneità dell'utente prima del rientro in RP/R3. In questi 60 giorni di conservazione posto l'Ospite e/o suo familiare/ADS/Tutore ha facoltà di trasmettere comunicazione formale scritta alla Direzione tramite A/R di rinuncia che deve prevedere un preavviso di 15 giorni.

In caso di assenza volontaria e debitamente documentata dell'utente ricoverato in RP/R3, il posto letto viene conservato sino a comunicazione formale di rinuncia posto da parte dell'Ospite e/o suo familiare/ADS/Tutore che deve prevedere un preavviso di 15 giorni.

### 6.4. DIMISSIONI

Le dimissioni di un utente dal Centro possono avvenire:

- volontà dell'ospite e/o suo familiare/tutore/ADS di riferimento esplicitata con preavviso scritto di almeno n. 15 giorni.
- Per comprovata incompatibilità con la vita comunitaria e le regole di convivenza.
- Per grave inosservanza delle norme di comportamento che regolano la vita in struttura da parte dell'utente e/o dei suoi familiari.
- Per comprovato stato di pericolosità per sé e per gli altri.
- Per comprovati e gravi motivi di salute dell'ospite (aggravamento) – valutati dall'UVI che necessitano di cure sanitarie non compatibili con i servizi offerti dalla Residenza Protetta "Villa Verde".
- Le dimissioni sono attivate d'ufficio da parte dell'Ente gestore nel caso di morosità del pagamento della retta alberghiera a carico dell'utente.
- La Direzione della struttura può provvedere alla dimissione d'autorità di un Ospite, con il preavviso di almeno 5 giorni.



Nel caso di dimissioni del paziente che prevedono il rientro al proprio domicilio, la Residenza "Villa Verde" comunicherà tale evenienza al Distretto competente di AST Pesaro Urbino, affinché tutti i soggetti coinvolti possano attivarsi a garantire continuità di cura.

Al momento delle dimissioni che prevedono il rientro al proprio domicilio, il personale sanitario della Residenza Protetta garantirà ai familiari di riferimento tutte le informazioni e l'addestramento idoneo ad eseguire le corrette attività di cura da prestare al domicilio.

In ogni caso, le necessità di eventuali dimissioni vengono valutate dal Medico di Medicina Generale, i Servizi di riferimento, in collaborazione con l'équipe del centro. In caso di dimissioni, la documentazione in possesso del centro comprensiva della "scheda unica terapia", dove sarà riportata la situazione raggiunta dalla persona al momento della sua dimissione in tutte le aree previste dal Progetto Individualizzato. Nel caso l'ospite sia trasferito in altra struttura, il referente del centro provvederà a inviare la documentazione suddetta anche alla direzione del nuovo servizio.

## 6.5. DECESSO

In caso di decesso dell'utente, la struttura avvisa immediatamente i familiari e/o ADS, tutore a cui resta l'onere dell'attivazione del servizio di Onoranze Funebri; in caso di eventuali ritardi nell'espletamento delle procedure, la struttura opererà nelle forme previste dai regolamenti e dalle normative vigenti. Unicamente per gli utenti che non hanno familiari, il servizio di Onoranze Funebri sarà attivato direttamente dagli operatori incaricati, su indicazione del Direttore Sanitario.

La comunicazione del decesso avviene anche ai referenti del Servizio Sanitario Inviante.

## 6.6. ASPETTI DEL SERVIZIO

Nel gestire il servizio, si tengono presenti i seguenti aspetti:

### PROMOZIONE DELLA SALUTE

Sin dall'ingresso in struttura ogni utente inserito viene debitamente monitorata su tutti gli aspetti di carattere sanitario sulla base delle necessità assistenziali/sanitarie. Sulla base di tutte le indicazioni ricevute nei vari momenti di inserimento e accoglienza e osservazione, vengono definiti interventi sanitari con relativa registrazione e monitoraggio di quanto definito. Tutte le attività vengono effettuate sulla base di apposite istruzioni tecniche debitamente definite e attuate all'interno della Struttura e sulla base delle prescrizioni mediche che di volta in volta vengono aggiornate dai medici stessi, e inviati dalle famiglie al centro. Regolarmente vengono verificati i risultati di intervento sia a breve che a lungo termine.

### ACCESSO ALLE CURE E INTERVENTI

Tutte le attività di gestione delle cure e interventi di prevenzione sono gestiti dall'équipe di professionisti che, sulla base di un lavoro multidisciplinare integrato, effettuano gli interventi di pertinenza nel rispetto della presa in carico loro assegnata, che provvede a pianificare, organizzare e gestire gli interventi residenziali necessari. La famiglia e/o ADS, tutore si occupa di assistere l'utente riguardo eventuali cure e interventi da effettuare all'esterno della struttura (esempio visite specialistiche).

Le risultanze di eventuali interventi o controlli effettuati all'esterno, una volta pervenute da parte delle famiglie, vengono archiviate nella cartella dell'ospite.

### GESTIONE DEL FARMACO

In caso di necessità dell'utente la struttura prende in carico la gestione farmaci nel seguente modo:

- Prescrizione del medico;
- Gestione del farmaco
- Gestione della somministrazione

La prescrizione del medico viene registrata dal medico della struttura sul Modulo Scheda Terapia (dove sono indicate le modalità, l'orario e la posologia dei farmaci da somministrare) e firmata dal medico stesso.

La prescrizione va effettuata ad ogni modifica di somministrazione farmaco o, in caso di assenza di modifiche, almeno biennale.



Riguardo la gestione del farmaco, qualora la famiglia provvede a consegnare i farmaci, vengono accettati solo se in confezione integra. Le confezioni non conformi e/o scadute non vengono accettate. Normalmente l'approvvigionamento dei farmaci viene gestito dal personale infermieristico della Struttura presso la farmacia del paese dove i familiari lasciano un fondo cassa per il loro pagamento. Il farmaco in entrata viene controllato dall'infermiere: ne controlla la data di scadenza e ne valuta l'integrità e la corrispondenza (flaconi chiusi, blister non tagliati, medicine esclusivamente dentro il blister e non aperte, apparente buono stato di conservazione), evidenziando la data di scadenza sulla confezione.

La scadenza del farmaco verrà registrata nell'apposita "Scheda controllo scadenza farmaci". Quest'ultimo modulo viene archiviato in apposito contenitore. Alla fine di ogni mese il responsabile del controllo dei farmaci verifica le scadenze dei medicinali conservati e provvede a smaltire i farmaci in scadenza. In presenza dell'infermiere la somministrazione effettuata viene registrata all'interno dell'apposito modulo. Il foglio terapia compilato va aggiornato ad ogni cambio di terapia dell'utente (a seguito di presentazione di prescrizione) da parte del MMG, e consegnato dai familiari. L'infermiere provvede poi a sostituire il foglio precedente con il nuovo.

## INFRASTRUTTURE E SPAZI

La struttura ospitante è predisposta in funzione della tipologia di ospiti per cui ha ottenuto autorizzazione/convenzione secondo i requisiti definiti dalla legge regionale di riferimento. Annualmente, sulla base della tipologia di utenti inseriti, la struttura valuta eventuali necessità di nuovo arredo o eventuale acquisto di accessori utili ai Pazienti frequentanti.

## GESTIONE BENI DI PROPRIETÀ

Nell'eventualità ci fosse la necessità di gestire denaro o beni, per ogni paziente, la struttura provvede a gestire una piccola "cassa" denaro tramite la tenuta di un registro prima nota (entrate/uscite) individuale con cui vengono effettuati piccole spese per l'utente. Mensilmente la struttura effettua controlli di corrispondenza del registro con il denaro presente e annualmente la documentazione raccolta viene rendicontata e consegnata alla famiglia o all'amministratore di sostegno, tramite la consegna di scontrini. Periodicamente viene richiesto al familiare o tutore/ADS di effettuare il reintegro per evitare di rimanere senza copertura cassa.

All'interno della Residenza è sconsigliata la tenuta di oggetti di valore come evidenziato durante il colloquio d'ingresso, in caso di tenuta è prevista la sua registrazione secondo procedura. In caso di ricovero, viene predisposta scheda elenco indumenti e oggetti personali utile a tenere traccia di quanto uscito dalla struttura, per poter verificare all'effettivo rientro di quanto uscito.

In caso di dimissione e/o decesso, vengono riconsegnati tutti gli indumenti, gli oggetti personali e la cassa dell'utente al familiare o ADS/Tutore. Nel caso di oggetti non ritirati dal Caregiver, allo scadere dei 6 mesi dalla data di dimissione e/o decesso, tali oggetti vengono eliminati o destinati all'utenza ricoverata.

Se il Caregiver chiede la spedizione di tali oggetti/indumenti, quest'ultima resta a carico del richiedente.

## INFORMAZIONI ALL'UTENTE

Per meglio rendere accessibili le informazioni all'ospite, vengono adottati metodi di comunicazione aumentativa, laddove possibile (es. menù e riunione settimanali con gli ospiti).

Per tutti gli aggiornamenti di informazioni, si utilizzano strumenti differenti a seconda dell'oggetto e dei destinatari: riunione settimanale per gli ospiti, comunicazioni verbali e/o scritte inviate dalla struttura per i familiari e riportate per iscritto nel diario giornaliero (consegne) per gli operatori; altre informazioni relative a processi critici (es. sicurezza, qualità, ecc.) sono affisse in apposite bacheche.

La struttura dà la possibilità ai propri utenti di mantenere il contatto con il contesto territoriale anche tramite le TV a disposizione in struttura e con la lettura dei quotidiani.

## RISPETTO DELLA VITA PRIVATA E DELLA RISERVATEZZA

Nel gestire le attività la struttura garantisce la tutela dei diritti e della dignità di tutti gli utenti, nel rispetto della vita privata e della riservatezza (orientamento sessuale, relazioni interpersonali, opinioni politiche e appartenenze religiose) nonché della privacy, per garantire che l'utente all'interno del servizio sia



protetto da ogni forma di abuso, maltrattamento, trattamento degradante o negligenza che la possa esporre a rischi ingiustificati.

## **REGOLE PER I VISITATORI**

È possibile fare visita agli Ospiti durante l'orario di apertura del servizio: di norma alle ore 9,30-10.30 e alle 15.30-16.30 tutti i giorni per un massimo di 30 minuti per paziente non più di 2 familiari previo appuntamento telefonico, eventuali deroghe su orario visita e durata possono essere concordate coi coordinatori (servizio e sanitario). Le visite dei familiari e dei conoscenti debbono avvenire nel rispetto delle attività della struttura e della privacy degli ospiti. I visitatori potranno pertanto essere invitati ad allontanarsi temporaneamente durante l'igiene e/o il riposo degli ospiti, di norma non è consentita la visita nei locali di degenza, salvo casi gravi di salute. Sono a disposizione dei locali e spazi appositi per le visite.

Per i familiari e i conoscenti non è possibile, salvo situazioni particolari autorizzate dal Coordinatore del Centro, fare visita all'anziano durante la somministrazione del pranzo e/o della cena. Al fine di tutelare la salute degli Ospiti (pericolo tossinfezioni alimentari) è possibile portare esclusivamente cibi confezionati a lunga conservazione e/o preparazioni artigianali accompagnate dallo scontrino di acquisto.

Il personale assicura la propria assistenza all'Ospite durante i pasti, qualora sia necessario.

## **PROGETTAZIONE EDUCATIVA E DI ANIMAZIONE DELLA STRUTTURA**

Il centro predispose annualmente un piano delle attività di gruppo ed individualizzate con cadenza pianificata e condivisa facendo partecipare gli ospiti in base alle proprie abilità/capacità (risconstrate nel PAI). Particolare attenzione viene data alla pianificazione di iniziative che presuppongono un coinvolgimento delle diverse realtà del territorio. Gli operatori hanno il compito di mantenere il contatto con il tessuto sociale e le offerte del territorio con lo scopo di promuovere una cultura non discriminante nei confronti degli utenti che faciliti la loro partecipazione sociale in collaborazione con la cittadinanza e l'Amministrazione Comunale nella programmazione di uscite, feste, gite, mostre, ecc. e nella conoscenza degli accadimenti del territorio, il tutto nei limiti delle risorse a disposizione di una RP.

Le prestazioni educative/riabilitative sono parte integrante nella programmazione delle attività formative e riabilitative e garantiscono un rapporto di lavoro significativo anche con i familiari, con l'obiettivo di una collaborazione funzionale della persona nella comunità.

Nella pianificazione/definizione delle attività la Struttura pone attenzione alla promozione della salute proponendo all'utente un modello di stile di vita sani.

## **LE USCITE PROGRAMMATE DALLA STRUTTURA**

Il servizio di animazione prevede attività ricreative nel corso dell'anno (compleanni, festività natalizie, carnevale, ecc.), attività ludiche giornaliere (carte, giochi da tavolo, etc.).

## **LE USCITE INDIVIDUALI DELL'OSPITE**

L'Ospite in grado di orientarsi può uscire dalla struttura, in compagnia di un familiare e/o di un conoscente, compatibilmente allo stato di salute e previa compilazione dell'apposito modulo da richiedere agli operatori. L'uscita comporta la totale responsabilità in capo all'Ospite e/o all'accompagnatore. L'autorizzazione all'uscita avviene previa valutazione positiva del Coordinatore e/o dell'infermiere presente in turno. In caso di Paziente non completamente autonomo l'uscita prevede da parte di chi accompagna l'Ospite (familiari/ADS, ecc) la compilazione sempre dell'apposito suddetto modulo e l'uscita deve essere sempre autorizzata dal Coordinatore e/o dall'infermiere presente in turno. I Pazienti godono della massima libertà all'interno della struttura, le sole limitazioni sono quelle imposte dallo stato psico-fisico di ciascuno e dalle regole di civile convivenza.

## **GESTIONE PIANO CAMERE**

La disposizione degli ospiti nelle camere viene stabilita dalla Direzione in relazione alle condizioni psicofisiche dell'anziano e può variare nel corso del ricovero, in relazione alle mutate condizioni degli ospiti ed alle esigenze organizzativo-gestionali del servizio.



## GESTIONE ASPETTI ALIMENTARI

L'alimentazione rappresenta un momento importante nella vita dell'ospite, è momento di socializzazione. All'ingresso in struttura vengono raccolte tutte le informazioni dell'utente riguardanti le abitudini alimentari anche in osservanza di precetti religiosi, eventuali intolleranze, diete, disturbi della deglutizione, incapacità di alimentarsi in modo autonomo con cui viene predisposto un piano alimentare personalizzato rispettoso di quanto evidenziato. Il medico può richiedere eventuale consulenza al dietologo per la formulare di dieta adatta per ogni paziente. Per i familiari e i conoscenti non è possibile, salvo situazioni particolari autorizzate dal Coordinatore del Centro, fare visita all'utente durante la somministrazione del pranzo e/o della cena. Al fine di tutelare la salute degli Ospiti (pericolo tossinfezioni alimentari) è possibile portare esclusivamente cibi confezionati a lunga conservazione e/o preparazioni artigianali accompagnate dallo scontrino di acquisto. Il personale assicura la propria assistenza all'Ospite durante i pasti.

## ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE PERSONALE

Ogni utente ha diritto di visionare la documentazione personale (sanitaria), dietro richiesta scritta e/o verbale al personale responsabile della struttura. La visione autorizzata viene effettuata sotto il controllo del personale addetto e, se le condizioni lo richiedono, è presente il personale specializzato per fornire eventuali risposte ai dubbi del paziente.

## RICHIESTA COPIA CARTELLA CLINICA

Dopo la dimissione l'utente può richiedere alla struttura di riferimento la fotocopia della cartella clinica secondo le seguenti modalità:

- Compilazione della richiesta attraverso apposita modulistica fornita dagli Uffici Amministrativi;
- Pagamento anticipato delle spese (30 euro per il ritiro della cartella);
- pagamento anticipato delle spese di 10 euro per la spedizione al domicilio (ex art. 26 legge 883/78).

Dopo circa 30 giorni dalla richiesta, la copia della cartella clinica può essere ritirata personalmente dall'utente oppure da una persona delegata per iscritto esibendo una fotocopia del documento d'identità del richiedente o ricevuta a casa per posta, previa esplicita richiesta. Esiste specifica documentazione per il ritiro predisposta dall'azienda che tenga presente anche l'ipotesi su delega.

## 7. PRESTAZIONI E SERVIZI FORNITI

Presso la Residenza Protetta RP/R3 "Villa Verde" vengono assicurate le seguenti prestazioni dirette alla persona (tutti i servizi di seguito indicati sono compresi nella retta):

### SERVIZI DIRETTI

**Prestazioni sanitarie e Servizio assistenza infermieristica:** consistono nelle attività svolte presso la Residenza Protetta da Direttore Sanitario, da medici di medicina generale di libera scelta o dal medico di MMG unico proposto della Residenza Protetta, ai sensi della normativa vigente, e da medici specialisti del distretto della AST Pesaro Urbino per consulenze, e da Equipe Medica (Neurologo, Cardiologo ed Internista, tutti specialisti che operano presso il Gruppo Atena per consulenze) e infermieri professionali con lo scopo di prendere in carico l'Ospite. L'intervento consiste sin dall'ingresso in struttura nel monitorare tutti gli aspetti di carattere sanitario sulla base delle necessità assistenziali/sanitarie dell'Utente e costruire un progetto assistenziale individualizzato monitorando gli obiettivi ed interventi definiti. Tutte le attività vengono effettuate sulla base di apposite istruzioni tecniche debitamente definite e attuate all'interno del Centro e sulla base delle prescrizioni mediche che di volta in volta vengono aggiornate dai medici stessi. Il medico predispose la scheda di terapia, il foglio contenzioni, aggiorna il diario clinico, prescrive esami, ecc. Il personale Infermieristico è presente nelle ore diurne per i minutaggi previsti da delibera regionale e risponde ai bisogni sanitari dell'ospite provvedendo alla



GRUPPO  
ATENA

somministrazione dei farmaci secondo quanto previsto nella Scheda Unica Terapia farmacologia, al monitoraggio dei parametri vitali, all'effettuazione di medicazioni e collabora con il personale operativo della Struttura per il recupero ed assistenza psico-fisica dell'ospite partecipando alla progettazione ed aggiornamento dei P.A.I.

In base alle condizioni cliniche dell'ospite, valuta le necessità/urgenze di visite mediche utili alla buona salute della persona. Regolarmente vengono verificati i risultati di intervento sia a breve che a lungo termine. È favorita l'attuazione di relazioni-comunicazioni di aiuto con l'utente e la famiglia, per l'integrazione ed il mantenimento e recupero della persona.

**Servizio di Coordinamento:** gestisce-pianifica-organizza le attività all'interno della struttura, coordina il personale addetto all'assistenza ed a prestazioni alberghiere, predispone i programmi di lavoro e/o turnazioni del personale e provvede alla sostituzione di personale assente, coordina e coinvolge le altre figure professionali per la predisposizione e definizione di protocolli relativi all'assistenza individualizzata, collabora con gli uffici amministrativi del Gruppo Atena alla predisposizione e definizione di protocolli relativi all'assistenza ecc.

**Prestazioni riabilitative fisiche:** L'intervento riabilitativo è finalizzato al mantenimento dell'autonomia di base dell'Ospite e passa attraverso l'attività fisioterapica "indiretta" cioè tramite OSS che su prescrizione riabilitativa terapica di specialista esterno (fisioterapista / ortopedico), adottano comportamenti idonei al fine riabilitativo (es. deambulazione assistita, mobilizzazioni a letto, ecc.). Il Centro non effettua la prestazione di fisioterapia non prevista per il tipo di struttura ma si avvale di professionista esterno disponibile ad effettuare prestazioni individuali a pagamento.

**Assistenza alla persona:** il personale specializzato (O.S.S.) assicura le prestazioni di aiuto personale (cure e pulizie personali, aiuto nelle attività di vita quotidiana), stimolando comunque l'ospite all'utilizzo delle proprie capacità. L'OSS eroga le prestazioni di cura assicurando: il soddisfacimento delle esigenze primarie (alimentazione, cura e igiene della persona); l'aiuto nello svolgimento delle attività di vita quotidiane (mobilizzazione, socializzazione, etc.) stimolando comunque la persona a continuare ad utilizzare le proprie capacità residue; la corretta esecuzione degli interventi igienico sanitari di attuazione non complessa, in stretta collaborazione con il personale sanitario. In collaborazione con tutte le altre figure professionali, attua il piano di assistenza individualizzato (PAI) di ciascun utente. Gli OSS sono presenti in struttura 24 ore su 24.

**Servizio riabilitativo-sociale/animazione:** riguarda l'attuazione e la verifica delle attività proposte dalla struttura in funzione della rilevazione delle capacità residue, degli interessi e delle attitudini personali degli ospiti. Le attività verranno proposte in relazione agli obiettivi educativi-riabilitativi personalizzati attraverso l'individuazione di specifici ambiti di intervento. Le attività, articolate in orari e spazi interni/esterni della struttura in base all'organizzazione della giornata presso la "Villa Verde", verranno proposte in relazione ai progetti educativi-riabilitativi personalizzati ed attraverso l'individuazione di specifici ambiti di intervento. Le prestazioni educative sono parte integrante nella programmazione delle attività formative e riabilitative e garantiscono un rapporto di lavoro significativo con i familiari, con l'obiettivo di una collaborazione funzionale della persona nella "Villa Verde".

**Servizio alberghiero:** comprende tutte le prestazioni residenziali necessarie per un'adeguata permanenza dell'ospite. **Pulizia:** il servizio garantisce la pulizia e l'igiene dei locali secondo il programma e le procedure stabilite nel piano di pulizia e sanificazione, con l'utilizzo di attrezzature e prodotti atossici e differenziati per la pulizia dei vari ambienti. Sono garantite le pulizie ordinarie giornaliere e straordinarie programmate di tutti gli ambienti di vita dell'ospite, degli arredi e delle attrezzature. Locali lavanderia piana e personale degli ospiti. **Lavanderia e guardaroba:** l'utente, al momento dell'ingresso in struttura, dovrà disporre di tutto il corredo personale necessario alla permanenza. L'utente ha facoltà di affidare, a proprie spese, il lavaggio dei suoi capi personali a lavanderie esterne o al servizio lavanderia interno alla struttura, riconoscendo una quota fissa mensile extra di €100,00. Sono esclusi i capi non lavabili con acqua. Per questi indumenti la famiglia dovrà farsene carico a proprie spese. Il servizio di lavaggio e sanificazione della biancheria piana (lenzuola, asciugamani, tovaglie, traverse, ecc.) è affidato a ditta specializzata esterna ed è compreso nella retta.





**Servizio ristorazione:** il servizio viene preparato presso la cucina interna della struttura "Badesse" del Gruppo Atena, che provvede a consegnare i pasti secondo regole HACCP, la struttura provvede a somministrare i pasti con personale adeguatamente formato.

Agli ospiti sono giornalmente serviti n.3 pasti principali: prima colazione, pranzo e cena; nel corso del pomeriggio viene servita anche la merenda ed in qualsiasi momento della giornata avviene la somministrazione di bevande. I pasti principali vengono serviti nella sala da pranzo o nelle camere secondo necessità e bisogni degli utenti verificati dal personale sanitario.

La somministrazione dei pasti e la distribuzione in razioni necessarie al fabbisogno, avviene sotto il controllo del personale addetto che garantisce che ciascun ospite assuma il pasto conforme alla dieta per lui definita. E' possibile scegliere tra diversi menu giornalieri diversificati tra pranzo e cena e a seconda della stagione (menù estivo ed invernale); sono inoltre garantite diete speciali personalizzate per ospiti con esigenze o preferenze particolari (patologie, intolleranze, motivi religiosi).

**Attività rivolte alla socializzazione:** Si intendono tutte quelle attività rivolte a favorire l'integrazione dell'ospite della "Villa Verde" nel contesto sociale, in particolare saranno programmate iniziative che presuppongono un coinvolgimento delle diverse realtà del territorio. Sarà cura degli operatori mantenere gli opportuni rapporti con i vari gruppi formali e non, con i volontari, con la cittadinanza e gli Enti Inviati nella programmazione di feste, mostre dei piccoli lavori artigianali, ecc. Il lavoro di rete nel territorio è condizione basilare per l'azione di sviluppo della "Villa Verde". Attraverso questo approccio è possibile ottenere fenomeni di promozione e potenziamento delle capacità di autonomia personale. L'apertura al territorio rappresenta la possibilità di costruire un senso di appartenenza degli ospiti, sviluppare la conoscenza, la consapevolezza critica e partecipazione e anche di promuovere il senso di responsabilità rispetto le scelte sociali. La "Villa Verde" si rende inoltre disponibile ad accogliere volontari / tirocinanti o stagisti. Tutte le figure dovranno essere accompagnate nelle attività svolte in struttura dal personale dipendente.

**Servizio trasporto:** i trasporti in emergenza sono garantiti dal SSN relativamente ai trasporti in ambulanza in caso, ad esempio, di visite medico specialistiche il trasporto è a carico dell'ospite o di chi lo rappresenta.

**Servizio parrucchiere – barbiere:** il servizio compreso nella retta prevede la gestione del taglio capelli e taglio barba e baffi da parte del personale O.S.S. Prestazioni aggiuntive potranno essere fornite dietro richiesta con oneri economici a totale carico degli ospiti.

**Servizio di custodia valori:** la Residenza Protetta "Villa Verde" suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di particolare valore o ingenti somme di denaro. La Residenza Protetta "Villa Verde" non risponde di eventuali furti, e declina ogni responsabilità del personale della residenza e dell'amministrazione per smarrimenti o furti degli eventuali valori o oggetti di particolare valore quali ad esempio le protesi. Somme di denaro possono essere depositate presso l'Ufficio del Coordinatore in apposita cassaforte.

**Servizio religioso:** è garantita all'utente l'assistenza religiosa nel rispetto della propria fede. Per garantire tale diritto, è garantito l'accesso dei ministri di tutti i culti. L'utente ha inoltre diritto di scegliere il menù nel rispetto della propria appartenenza religiosa.

## SERVIZI GENERALI

**Direzione amministrativa:** istruisce la direzione tecnica della Struttura "Villa Verde" sugli obiettivi generali aziendali e monitora il raggiungimento dei risultati definiti; è responsabile dei servizi erogati e dell'organizzazione amministrativa generale.

**Direzione sanitaria:** Il Direttore Sanitario, in quanto responsabile dell'Assistenza Sanitaria della Residenza Protetta "Villa Verde", supervisiona l'organizzazione tecnico-funzionale e il funzionamento dei servizi sanitari erogati, approvando e verifica l'attuazione delle procedure di carattere organizzativo e tecnico specifiche della struttura. Al Direttore Sanitario è affidato il coordinamento, il monitoraggio e l'integrazione delle diverse professionalità addette a funzioni socio-sanitarie, MMG compreso, onde assicurare le migliori condizioni psico-fisiche di tutti gli utenti ospitati. Verifica, inoltre il funzionamento delle apparecchiature diagnostiche e terapeutiche, delle attrezzature sanitarie, dello smaltimento rifiuti,



## Ricovero Antimi-Clari "Villa Verde"

Via Gualdesi, 2 Macerata Feltria (PU) – Tel. 0722/728198

mail: villaverde@gruppoatena.it



GRUPPO  
ATENA

della disinfezione e sterilizzazione ed il rispetto di tutte le norme di tutela dei lavoratori e degli assistiti rispetto ai rischi derivanti dalle attività svolte. Il Direttore Sanitario ha il compito di far applicare la tutela della privacy e l'applicazione del consenso informato, oltreché di conservare e rilasciare documentazione sanitaria richiesta e vigilare sulla conservazione e controllo di scadenze farmaci, di stupefacenti e sostanze psicotrope. Al Direttore Sanitario va indirizzata la formale richiesta di copia della Cartella Sanitaria dell'utente; la struttura si impegna al rilascio entro 30 giorni dalla dimissione/decesso.

**Responsabile risorse umane:** garantisce l'espletamento di tutte le pratiche di gestione ed organizzazione delle risorse umane e programmazione delle attività formative;

**Responsabile Clienti e Qualità:** coordina e garantisce l'espletamento di tutte le pratiche amministrative annesse ai Clienti, contratti di ospitalità, problemi di riscossioni rette, emissioni fatture, per tutti gli aspetti gestionali, di verifica del servizio. Si occupa dell'espletamento delle pratiche amministrative previste dai contratti, dalle Convenzioni ed in coerenza con quanto stabilito dalle norme regionali. Cura i rapporti con i referenti dei Servizi Territoriali. Gestisce le liste d'attesa.

**Servizi amministrativi:** sono garantiti dal Gruppo Atena presso gli uffici centrali per tutti gli aspetti gestionali, paghe, contabilità, ecc.

**Servizio informazioni:** garantito da personale addetto c/o sede centrale della Gruppo Atena in Via Salita Ponchielli Mercatino Conca (PU), dal Lunedì al Venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 18.00 o direttamente presso il Centro "Villa Verde" dalle ore 8.00 alle 20.00.





## 8. COSTI DEL SERVIZIO

La retta applicata per la Residenza Protetta "Villa Verde", posto letto convezionato, è stabilita dalla DGRM 1331/14, successivo atto di convenzionamento, oltre che, Convenzione con AST Pesaro Urbino e prevede una quota a carico della Azienda Sanitaria del territorio e una quota sociale/alberghiera da corrispondere a carico dell'utente o obbligato per legge.

**RETTA OSPITI CONVENZIONATI:** La quota di partecipazione al costo del servizio (Retta), decisa annualmente dalla Amministrazione dell'Ente Gestore, in coerenza con la normativa regionale specifica, è stabilita in € 48,10 giornalieri per gli ospiti residenti in camera doppia e in € 53,44 giornalieri per gli ospiti residenti in camera singola; quota retta IVA Esente Art.10. Ai suddetti importi giornalieri potrà essere applicato l'aumento Istat, previa comunicazione da parte dell'Ente Gestore.

**RETTA OSPITI A LIBERO MERCATO:** il costo del servizio (Retta), decisa annualmente dalla Amministrazione dell'Ente Gestore, è stabilita in € 57,65 giornalieri per gli ospiti residenti in camera doppia e in € 63,90 giornalieri per gli ospiti residenti in camera singola; retta IVA Esente Art.10. Ai suddetti importi giornalieri potrà essere applicato l'aumento Istat, previa comunicazione da parte dell'Ente Gestore.

**COSA COMPRENDE LA RETTA:** la retta **comprende** i servizi relativi alla prestazione sanitaria, sociale ed alberghiera: servizio infermieristico e sanitario, materiali per la medicazione, farmaci e parafarmaci compresi nel prontuario su prescrizione del medico dell'Ospite (fascia A), servizio riabilitativo educativo, attività ricreative, culturali e occupazionali, assistenza alla persona, servizio di pedicure (per coloro che non hanno necessità del podologo), taglio capelli barba e unghie, assistenza tutelare di base, assistenza religiosa, giornata alimentare, fornitura e lavaggio biancheria piana.

**COSA NON COMPRENDE LA RETTA:** la retta **non comprende** i servizi di: assistenza integrativa individualizzata (rapporto 1:1), assistenza durante il ricovero ospedaliero, prestazioni fisioterapiche (oltre agli interventi prescritti), farmaci non compresi in fascia A dal servizio sanitario; ausili non riconosciuti dal SSN, pannoloni oltre alla fornitura a carico del SSN, analisi di laboratorio ed accertamenti specialistici non assistiti dal servizio sanitario, trasporti ed accompagnamento per cure mediche, terapie medico riabilitative, visite specialistiche e ricoveri c/o centri specializzati o a richiesta per altri motivi, spese acquisto capi di abbigliamento, capi di biancheria ed altri accessori personali, altri beni di consumo, spese funerarie in caso di decesso dell'ospite, spese per parrucchiere, estetista e podologo, se necessarie oltre alla prestazione assistenziale di base erogata.

**EVENTUALI SERVIZI AGGIUNTIVI:** è possibile richiedere servizi aggiuntivi individualizzati, tale richiesta sarà oggetto valutazione, in caso di esito positivo di sottoscrizione di ulteriore Contratto di Fornitura Servizi, le tariffe applicate saranno comunicate a seguito di elaborazione di progetto "fornitura servizi aggiuntivi".

### **MODALITA' PAGAMENTO**

L'inizio del pagamento della retta non potrà differire di più di 15 giorni dalla data in cui viene comunicato l'accoglimento della richiesta, anche se l'ingresso, per motivi personali dell'anziano o dei familiari, avverrà successivamente. La retta deve essere pagata entro la prima decade del mese, mediante bonifico sul c/c bancario intestato ad Atena Srl. Il termine di cessazione dal pagamento decorre dal giorno in cui avviene la dimissione dalla Residenza Protetta, previo rispetto dell'obbligo del preavviso di almeno di 15 giorni tramite comunicazione scritta a mezzo A/R da trasmettere alla Direzione. Non sono previste riduzioni della retta giornaliera in caso assenza concordata con la Direzione oppure dovuta a ricovero ospedaliero o rientro temporaneo in famiglia. Le modalità di pagamento sono recepite dal contratto sottoscritto fra l'ente gestore e l'utente e/o suo familiare e/o ADS/tutore. La retta annualmente potrà essere rivalutata, la rivalutazione non potrà essere inferiore all'indice ISTAT dei prezzi al consumo per le famiglie. L'Ospite o il suo richiedente dovrà altresì comunicare l'intenzione di



# Ricovero Antimi-Clari "Villa Verde"

Via Gualdesi, 2 Macerata Feltria (PU) – Tel. 0722/728198

mail: villaverde@gruppoatena.it



GRUPPO  
**ATENA**

richiedere l'eventuale contributo economico per l'integrazione della retta al Servizio Sociale del Comune di provenienza, ma sino al termine della relativa istruttoria, l'utente è tenuto al pagamento della retta per intero. In caso di esito positivo dell'istruttoria, l'utente o il Comune stesso dovrà presentare copia di delibera assunta con relativo impegno di spesa per poter ottenere una revisione degli importi ripartiti tra utente e Comune. Da quel momento saranno rivisti gli importi a carico dell'utente, ripartiti con il Comune.

Di seguito si riportano le tariffe standard definite:

RETTA OSPITE	RP posto letto convenzionato camera doppia	RP posto letto convenzionato camera singola	RP posto letto privato camera doppia	RP posto letto privato camera singola
<b>Retta Privato mese**</b>	€ 1.463,04	€ 1.625,47	€ 1.723,52	€1.943,62
<b>Quota sanitaria mese**</b>	€ 1.146,70	€ 1.146,70	\	\
<b>Retta Privato gg*</b>	€ 48,10	€ 53,44	€ 57,65	€63,90
<b>Quota sanitaria gg*</b>	€ 37,70	€ 37,70	\	\

\* La quota mensile è calcolata con stima su base annua di 365 giorni e diviso per le 12 mensilità \* Gli importi indicati sono da intendersi IVA Esenti art.10.

È prevista la possibilità di ristoro / rimborso, dopo adeguato accertamento di errore di fatturazione (della prestazione resa) o errato pagamento in eccesso da parte del beneficiario. In tal caso, la direzione aziendale provvederà a risolvere la problematica riscontrata.

La struttura ha stipulato apposita polizza per responsabilità RCT/RCO fornendo garanzie sulla responsabilità per danni a cose e persone che potrebbero derivare per qualsiasi causa, in relazione all'espletamento del servizio. Resta inteso che La Società non assume alcuna responsabilità né civile né penale in merito a fatti causati da comportamento scorretto dell'ospite, compresi i danni a terze persone. Non assume, altresì, responsabilità civile e penale per furto, incendio, smarrimento, distruzione, sottrazione di cose, denaro, indumenti dell'ospite.





## 9. COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE E CON IL TERRITORIO

### 9.1. RAPPORTI CON FAMILIARI

Gli ospiti della Residenza Protetta "Villa Verde" sono continuamente stimolati ad uno scambio continuo con la realtà esterna. I familiari, gli amici, le associazioni, le istituzioni possono conferire con gli ospiti, garantendo loro serenità e privacy ed organizzare le più varie iniziative a favore degli ospiti stessi.

La famiglia, è soggetto attivo nel processo di cura dell'Ospite, che deve essere condiviso. Essa può essere detentrica di risorse e conoscenze che vanno riconosciute, valorizzate e messe in opera nel programma e nella realizzazione degli obiettivi. La famiglia viene, quanto più possibile, coinvolta direttamente al fine di partecipare all'evoluzione del programma, in modalità concordate con l'equipe, ad esempio, ove possibile, attraverso la co-partecipazione in attività di laboratorio (feste sociali, ecc.) e negli incontri (colloqui individuali, incontri di gruppo, ecc.). Alla famiglia deve essere data la possibilità di fortificare la propria capacità di saper gestire l'utente anche nei momenti più difficili, mediante un eventuale supporto diretto nel carico emozionale e in caso di disabilità deve essere istruita a facilitare i movimenti degli ospiti. In caso di dimissione devono essere addestrati al nursing prima della dimissione.

Nel rispetto di tutti gli ospiti, delle attività, delle uscite programmate e dell'organizzazione della "Villa Verde", le visite vengono effettuate al di fuori dei seguenti momenti della giornata:

- Le operazioni di igiene personale - I pasti principali della giornata - I momenti di relax pomeridiano

I familiari che desiderano fare visita agli ospiti possono accedere alla struttura dalle ore 9.30 alle ore 10.30 e dalle 15.30 alle 16.30.

La durata delle visite e/o orari differenti vengono concordati con il Coordinatore Responsabile nel rispetto dell'organizzazione della "Villa Verde" e dei bisogni degli ospiti. Nelle ore di visita è possibile che l'utente esca previa autorizzazione dei familiari, tutori, curatori e/o legali rappresentanti come da documentazione presente in "Villa Verde".

È possibile visitare la struttura, previo appuntamento. I familiari degli ospiti sono tenuti a collaborare con il personale della "Villa Verde" per quanto afferisce:

- Al mantenimento di relazioni significative con il proprio familiare.
- Al lavaggio degli abiti di proprietà degli ospiti non lavabili c/o la struttura.
- Alla tenuta del cambio stagionale degli indumenti non collocabili c/o la "Villa Verde";
- Al rinnovo degli abiti, delle calzature e della biancheria personale.

### CONTRATTO FORNITURA, LETTERA IMPEGNO E CONTRATTO OSPITALITÀ

Le regole definite tra l'ospite e la Residenza Protetta "Villa Verde" sono descritte e condivise (con familiari e/o AdS/Tutori) all'interno del Contratto Fornitura Servizi Lettera Impegno Contratto di Ospitalità che viene redatto e firmato almeno un giorno prima dell'ingresso in struttura dell'ospite o il giorno dell'ingresso stesso. Il modello del contratto di ospitalità è composto da:

- Dati anagrafici dell'ospite;
- dove previsto dati anagrafici dell'amministratore/tutore;
- assegnazione del posto letto e dei servizi previsti secondo la tipologia Struttura (convenzionato/libero mercato);
- descrizione degli oneri a carico della struttura;
- impegno alla corresponsione della retta (secondo la tipologia di modulo accreditato), con definizione di tempi, modalità compreso regole di mantenimento posto in caso di assenza/ricovero, di mancato pagamento e di dimissione/preavviso;
- regole della struttura;
- responsabilità di comportamenti degli ospiti e/o eventi accidentali occorsi (furto, incendio, smarrimento, sottrazione di cose, denaro, indumenti, ecc...);
- rispetto di disposizioni, indicazioni e regolamenti impartiti dalla struttura.

Allegato al Contratto fornitura viene inoltre consegnato il Regolamento di Struttura che definisce le regole di comportamento per ospiti e familiari / tutori all'interno della struttura stessa.



## 9.2. LAVORO DI RETE E RAPPORTO CON I SERVIZI

La struttura è in costante collegamento con il territorio (Servizi invianti (Distretto), Enti pubblici, servizi ed agenzie del pubblico e del privato, ecc...) per garantire agli utenti il collegamento con il contesto in cui è inserita la struttura stessa e per offrire una continuità assistenziale in funzione della loro condizione di salute.

Nella Struttura viene favorito il raccordo con tutti i servizi di:

- Distretto, Ospedali, altri Servizi Sanitari;
- Servizi degli Enti Locali.

I criteri per mantenere collegamento e collaborazione sono di:

- promozione e tutela della salute e del benessere psico fisico dell'utente;
- favorire il rapporto col tessuto dei famigliari;
- promuovere le attività possibili ed attuabili nel territorio al fine di favorire gli obiettivi primari di cui sopra.

Con i Servizi di riferimento si prevedono incontri in caso di necessità legata allo stato di salute dell'ospite o per modificazione del progetto (richiesta rivalutazione UVI) e soprattutto per la definizione e condivisione degli obiettivi di Progetto Assistenziale Individualizzato (tramite SIRTE- RUG).

Nello specifico i rapporti con i Servizi invianti si articolano secondo tre principi fondamentali:

### ◆ CONTROLLO

Cioè, la necessità, da parte del Servizio Inviante, di controllare che il lavoro nei servizi sia qualitativamente e quantitativamente adeguato a quanto previsto dalla legge Regionale e nella contrattualizzazione sottoscritta. A questo scopo la "Villa Verde" invia tramite piattaforma Sirte - RUG le informazioni dei PAI degli utenti. Tale relazione scaturisce dal lavoro svolto in sede di équipe dagli operatori, ed è sotto la diretta supervisione del Coordinatore Infermieristico della Struttura.

Il servizio inoltre presenta, prima dell'inizio di ogni anno solare, comunicazione rispetto alla permanenza dell'autorizzazione e dei requisiti minimi per l'Esercizio al SUAP del Comune di riferimento e prospetto riepilogativo su base nominativa del personale impiegato alla Direzione AST Pesaro Urbino e al Direttore del Distretto.

### ◆ VIGILANZA

Cioè, la necessità di vigilare affinché quanto programmato sia realmente svolto. La funzione di verifica e controllo sull'erogazione delle prestazioni avviene quanto secondo previsto dalla L.R. 21/2016. Il Servizio Inviante (come gli altri organi di controllo definiti dalla L.21/16) può recarsi presso la "Villa Verde" in qualsiasi momento in maniera programmata per verificare l'andamento dei risultati dei singoli pazienti. Inoltre, come definito dal Sistema di Gestione Qualità, la struttura è sottoposta a periodici audit interni di vario tipo (audit qualità, audit clinici, audit eventi avversi, audit HACCP, audit Sicurezza, ecc) per verificare la conformità alle regole definite.

La "Villa Verde" è in questo modo sottoposta a due tipi di controllo: uno interno da parte del Gruppo Atena, ed uno esterno da parte del Servizio inviante.

### ◆ COLLABORAZIONE E SOSTEGNO

Cioè, la necessità da parte della "Villa Verde" di trovare nei Referenti del Distretto Inviante dei punti di riferimento e di confronto per la gestione del Servizio. Il lavoro di rete nel territorio è condizione basilare per l'azione di sviluppo della "Villa Verde". Attraverso questo approccio è possibile ottenere fenomeni di promozione e potenziamento delle capacità di autonomia personale.

La presenza dei servizi del territorio rappresenta la possibilità di costruire "senso di appartenenza al territorio", "sviluppo di conoscenza, consapevolezza critica e partecipazione" e di promuovere "senso di responsabilità" rispetto le scelte sociali.



## 10. ORGANIZZAZIONE DEL CENTRO

Le proposte si strutturano attraverso un criterio di flessibilità ed elasticità rispetto al singolo e con costante attenzione alla complessità del servizio. Annualmente, viene predisposta una programmazione educativa, differenziata per ciascun centro.

### Giornata tipo al Centro Residenziale "Villa Verde"

A titolo di esempio si descrive di seguito una giornata tipo fermo restando la necessità di una programmazione modulata sul servizio specifico.

- |             |   |
|-------------|---|
| 6.00-9.00   | Sveglia, presa visione dell'ambiente, igiene personale (cura del Sé, vestirsi, ecc.) e risistemazione pulizie locali didegenza secondo piano di lavoro.   |
| 8.30-9.30   | Colazione in sala o in camera in autonomia o con l'aiuto degli operatori e successive somministrazione/assunzione della terapia (come da prescrizione medica) da parte del personale infermieristico, riordino dei locali mensa e cucina.   |
| 9.45 -11.30 | Attività ricreative, ginnastica collettiva, lettura, ascolto musica, uscite con familiari o amici.  |
| 11.00-12.00 | Apparecchio dei locali adibiti alla consumazione del pranzo, e assunzione del pranzo in sala o in camera in autonomia o con l'aiuto degli operatori; il menù offre diverse alternative e rispetta le diete personalizzate. Il personale dispensa il pasto e mette in atto modalità di aiuto volte a favorire l'autonomia e il supporto nel bere e nel mangiare. Il personale in turno è inoltre impegnato anche nella relazione, rassicurazione degli ospiti con funzioni, all'occorrenza, di mediazione rispetto alle relazioni interpersonali. Il personale in turno si occupa del riordino della mensa assieme agli utenti. Il personale Infermieristico somministra la terapia (come da prescrizione medica). Il personale delle pulizie/OSS provvedono al riordino e pulizia del locale mensa secondo piano di lavoro. |
| 13.00-15.30 | Al termine del riordino è previsto un momento di relax comunitario in cui è possibile vedere la TV, ascoltare musica, riposare a letto, ecc e si provvede all' igiene personale con l'aiuto degli operatori.  |
| 15.30-16.00 | Alzata dal riposo pomeridiano, somministrazione e consumazione merenda e bevande.   |
| 15.30-16.30 | Attività ludiche ricreative secondo programma settimanale, accoglienza famiglie e amici degli Ospiti.   |
| 16.30-18.00 | Apparecchio dei locali adibiti alla consumazione del pasto. Cena. Il personale dispensa il pasto e mette in atto modalità di aiuto volte a favorire l'autonomia e il supporto nel bere e nel mangiare. Il personale in turno è inoltre impegnato anche nella relazione, rassicurazione degli ospiti con funzioni, all'occorrenza, di mediazione rispetto alle relazioni interpersonali. Dopo cena si passa al riordino dei locali e alla eventuale somministrazione farmacologica.  |
| 19.00-20.00 | Alcuni pazienti restano in sala per attività ludiche e ricreative (gioco a carte e TV) il personale assistenziale sanitario si occupa della Cura della persona e successiva messa a letto degli Ospiti.   |
| 20.00-7.00  | Gli ospiti vengono accompagnati a letto. Durante la notte il personale in turno controlla costantemente, ad intervalli di tempo regolari, ogni ospite e provvede se necessario all'igiene.  |

Le attività ludiche e ricreative sono state studiate nell'osservanza dei ritmi fisiologici degli utenti, garantendone l'equilibrio e la partecipazione. "Villa Verde" dispone di attività orientate al mantenimento delle capacità residue come: musicoterapia, disegno, pittura, decupagé, lettura, giochi di società o delle carte, tombola, ecc.



## 11. IL PERSONALE

### 11.1. FIGURE PROFESSIONALI

Tutto il personale assunto dalla "Villa Verde" tramite ufficio centrale del Gruppo Atena viene selezionato sulla base del rispetto delle seguenti regole:

- Rispondenza ai requisiti legislativi per il ruolo da assumere;
- Idoneità lavorativa per lo svolgimento delle attività previste;
- Formazione e informazione alla mansione ed alle relative regole sicurezza luoghi di lavoro;
- Addestramento e affiancamento definiti per figura professionale (CCNL), tramite personale esperto di pari mansione (tutor);
- Valutazione competenze a chiusura periodo di prova e rivalutazione annuale con obiettivi di miglioramento;
- Formazione costante annuale con particolare attenzione al requisito obbligatorio ECM dove previsto, definita sulla base del fabbisogno formativo e del miglioramento competenze della struttura.

Tutto il personale sociosanitario riabilitativo assistenziale svolge attività in modo integrato finalizzato al raggiungimento degli obiettivi fissati per ogni ospite nel PAI. Tutti i componenti dell'équipe del servizio esibiscono un cartellino di riconoscimento (fornito dalla società) sia all'interno che all'esterno di "Villa Verde" per l'intero turno di lavoro. L'organizzazione del servizio è esplicitata nell'organigramma affisso in zona visibile all'ingresso della struttura. L'organigramma in cui sono esplicitate tutte le figure dell'équipe multidisciplinare viene revisionato con cadenza annuale e ad ogni variazione dell'organico. È esposto all'interno della struttura e visibile a ospiti e visitatori. La "Villa Verde" prevede le seguenti figure in base alla normativa DGRM1331/2014 e DGRM 938/2020:

n.1 Direzione Generale Atena Srl con Socio Unico, n.1 Direttore Sanitario condivisi tra tutti i moduli delle strutture del Gruppo Atena.

Modulo RP/R3	n.1 Coordinatore del servizio, n.1 Coordinatore infermieristico, n.1 infermiere, n.10 O.S.S., n.1 animatore, n.1 A.D.B., n.2 ausiliari pulizie.
--------------	---

A seguire i minutaggi per modulo:

MINUTAGGI DI MODULO	RP/R3	MINUTAGGI DI MODULO	RP/R3
MEDICO MMG	Accesso settimanale e ad ogni necessità/emergenza	O.S.S.	100 m/paz./die
COORDINATORE	9 m/paz./die	ANIMATORE	4 m/paz./die
INFERMIERE	20 m/paz./die	AUSILIARIO PULIZIE	6.5 m/paz./die

Si prevede la turnazione secondo normativa contrattuale vigente. I dipendenti impiegati in ogni modulo sono utilizzati per i minutaggi indicati in via esclusiva nel modulo stesso. Negli organigrammi del personale è esplicitato se l'operatore è impiegato in maniera esclusiva nel modulo oppure se completa il monte-ore settimanale in altri moduli delle strutture del Gruppo Atena, come sostituto. In ore notturne è garantita la presenza di 2 O.S.S.

L'équipe elabora in modo integrato programmazione annuale e Progetti Individuali che vengono verificati almeno con cadenza annuale. L'apporto specifico di ogni figura professionale permette una visione complessiva della persona, che guarda agli aspetti educativi, assistenziali, sanitari e sociali. Gli operatori si confrontano, definiscono le proposte, declinano gli obiettivi individuali, e di gruppo. L'ottica con cui si lavora è quella della ricomposizione di ogni percorso all'interno del progetto generale del servizio. Periodicamente la struttura prevede riunioni di équipe con promozione al lavoro di gruppo. Tali riunioni riguardanti le necessità dell'utente vengono costantemente verbalizzate e stimolano gli operatori al lavoro di squadra ed alla condivisione degli obiettivi.

**Comitato Direttivo – Area erogazione Servizi:** è il riferimento per i Coordinatori dei Centri del Gruppo Atena e per la conoscenza esterna dei Centri, del loro funzionamento e della loro organizzazione.





# Ricovero Antimi-Clari "Villa Verde"

Via Gualdesi, 2 Macerata Feltria (PU) – Tel. 0722/728198

mail: villaverde@gruppoatena.it



GRUPPO  
ATENA

**Referente Clienti:** coordina e programma le attività della funzione commerciale e gestisce i rapporti coi Clienti, le Istituzioni e le controparti relativamente alle questioni inerenti le attività commerciali (relazione Servizi Inviati e Comuni e Privati), con focus nella gestione della programmazione degli ingressi e promozione aziendale. Coordina con le strutture del Gruppo Atena gli ingressi, trasferimenti nel rispetto della valutazione medica, delle autorizzazioni e tipologia moduli verificando le coperture economiche in fase di accesso da tutte le parti coinvolte: azienda sanitaria, comune, privato. Supervisiona fatturazione, adempimenti annessi. Gestisce la contrattualizzazione con AST e la gestione adeguamento rette. Predisporre rendicontazioni per regione, AST ed adempimenti di reportistica: ISTAT, Sistema TS, sorveglianza Res Sanitarie, oltre al rilascio di attestazioni di degenza per ISEE, pensioni, ... e contribuzioni commune.

**Direttore Sanitario:** è il garante ultimo dell'assistenza sanitaria ai pazienti e del coordinamento del personale sanitario operante nella struttura. Il D.S. svolge compiti e funzioni di direzione, in particolare: sviluppo e controllo della logistica degli ambienti sanitari; tutela dell'igiene degli ambienti; coordinamento e controllo della gestione dei rifiuti; gestione dei provvedimenti da applicare in caso di malattie infettive diffuse; controllo delle infezioni; verifica l'organizzazione dei turni e di reperibilità; organizzazione e controllo dei servizi alberghieri e della ristorazione; gestione della documentazione/cartella clinica dei pazienti ricoverati; corretta conservazione della documentazione e consegna all'utente in caso di richiesta; supporto al monitoraggio dei flussi informativi nonché al controllo e monitoraggio della correttezza dei dati; verifica e analisi orientata al miglioramento della documentazione clinica; completezza delle informazioni di carattere sanitario fornite all'utenza; adempimenti in materia di farmacovigilanza e attività relative alla polizia mortuaria previste dalle norme vigenti.

**Medico:** cura, tutela e promuove la salute delle persone attraverso la pratica della scienza medica. Il medico visita i pazienti, prescrive esami e controlli medici, effettua la diagnosi e propone una terapia farmacologica secondo linee guida e ne monitora l'andamento, nel rispetto della libertà e della dignità della persona umana, senza discriminazioni di età, sesso, religione, nazionalità, condizione sociale, ideologia ed in tutte le condizioni in cui viene chiamato a svolgere la sua mission. Facilita e promuove l'intervento terapeutico di équipe contribuendo ad indirizzare le specifiche attribuzioni rispetto alle professionalità implicate; collabora fattivamente nelle situazioni di urgenza sanitaria.

**Coordinatore Sanitario e di Servizio:** ha il compito di gestire nell'ambito del budget assegnato l'attività del nucleo per assicurare il benessere complessivo degli utenti garantendo un governo unitario del servizio, ponendosi quale figura di indirizzo e coordinamento generale delle attività, in particolare per quanto riguarda l'integrazione tra i processi socioassistenziali e sanitari. Si occupa degli aspetti relazionali e organizzativi quotidiani del nucleo RP, ed è il referente diretto nel rapporto con le famiglie e con gli operatori in turno. Mantiene il rapporto col Comitato Direttivo – Area erogazione Servizi dell'Ente Gestore.

**Coordinatore Infermieristico:** svolge un ruolo di collegamento tra la parte assistenziale clinico-organizzativa e gli obiettivi aziendali. Ha il compito di coadiuvare i Medici e indirizzare, pianificare e supervisionare il lavoro di tutti gli infermieri. Organizza, gestisce e verifica i diversi processi a valenza sanitaria e socio-sanitaria afferenti alla funzione infermieristica, garantendo una corretta compilazione e gestione della documentazione sanitaria. Programma e gestisce le risorse tecnico-strumentali, i presidi sanitari e farmacologici. Partecipa agli incontri con gli operatori per la definizione di protocolli/procedure e la valutazione multidimensionale dell'ospite, collabora alla verifica della qualità del servizio col Coordinatore e garantisce la definizione/attuazione di procedure per la continuità assistenziale tra struttura e servizi ospedalieri e territoriali.

**Infermiere:** risponde ai bisogni sanitari dell'ospite, somministra i farmaci secondo quanto previsto nella Scheda Terapia farmacologia ed in base ad eventuali esigenze specifiche, valuta le necessità di visite mediche dell'ospite e lo accompagna. Collabora con il personale operativo della Struttura l'assistenza psico-fisica dell'ospite partecipando alla progettazione ed aggiornamento dei Piani individuali assistenziali-educativi-riabilitativi.



**Animatore:** è il referente dei progetti e delle attività educative con attenzione a cogliere le caratteristiche distintive della persona. Accompagna l'ospite in attività strutturate in spazi interni ed esterni e collabora con lo psicoterapeuta nella gestione dei rapporti con i servizi territoriali di riferimento per gli utenti. L'educatore, insieme al personale assistenziale, supporta gli ospiti nelle attività di base quotidiane (alzata, distribuzione pasto), è presente nella relazione con gli ospiti che permangono negli spazi comuni durante il momento del relax, proponendo attività e momenti sociali e di scambio. Il tecnico di riabilitazione psichiatrica coadiuva lo psicoterapeuta nella somministrazione della testistica.

**Operatore socio-sanitario:** garantisce attenzione agli aspetti di cura e igiene personale di ogni ospite e la pulizia e l'igiene ambientale, alla somministrazione pasti, alla sorveglianza degli ospiti, all'assistenza tutelare. È di supporto ad animatori ed educatori collaborando su attività finalizzate al mantenimento delle capacità psicofisiche residue, alla rieducazione, alla riattivazione e al recupero funzionale, realizza attività semplici di supporto diagnostico e terapeutico. Collabora alla rilevazione dei bisogni e delle condizioni di rischio – danno dell'utente, collabora all'attuazione degli interventi assistenziali e coadiuva l'infermiere in attività assistenziali in base all'organizzazione dell'unità funzionale di appartenenza seguendo le direttive del personale infermieristico.

**Addetto alla cucina:** svolge e/o coordina tutte le attività di porzionatura e somministrazione pasti, esegue il controllo in accettazione dei materiali o dei pasti, rileva le non conformità durante il processo, redige tutte le schede definite.

Produce indicazioni in sede di revisione dei documenti del sistema di autocontrollo, svolge i controlli previsti dal piano HACCP e presenza alle attività di revisione del Piano. Rispetta il menù autorizzato dal D.S. Il servizio è gestito all'interno di altra struttura del Gruppo Atena.

**Addetto alle pulizie:** svolge le attività di pulizia e igienizzazione dei locali, arredi e suppellettili, nel rispetto delle cadenze previste nella relativa scheda di dettaglio, al fine di garantire un ambiente accogliente e pulito. Gestisce il materiale di competenza (attrezzi e prodotti vari per la pulizia). Il personale si occuperà inoltre della gestione e smaltimento dei rifiuti, nel rispetto dell'apposita procedura predisposta con il Consulente.

**Addetto alla Lavanderia (servizio esternalizzato):** lava e stira i capi di abbigliamento degli ospiti, gestisce correttamente le apparecchiature (lavatrici, asciugatrice, ferro da stiro), smista la biancheria fra le diverse sedi. Il servizio è gestito all'interno di altra struttura del Gruppo Atena per la sola biancheria personale dell'Ospite, mentre per la biancheria piana il servizio è esternalizzato.

**Addetto alle manutenzioni:** svolge attività di piccola manutenzione ordinaria di arredi ed attrezzature, effettua lo sfalcio delle aree verdi, la pulizia dei vialetti e pertinenze esterne, trattamento scarichi e pozzetti. Segnala malfunzionamenti di dispositivi, apparecchiature, impianti.

## 11.2. FORMAZIONE

Tutto il personale operante presso la struttura è in possesso dei titoli e dell'esperienza richiesti da normativa. Il GRUPPO ATENA promuove e sostiene l'aggiornamento costante del personale programmando interventi formativi continui e aggiornamenti mirati. Tali incontri sono finalizzati a un coinvolgimento sempre maggiore del personale nel "prendersi cura" dell'utente.

Con cadenza annuale viene somministrata a tutto il personale l'analisi del bisogno formativo e sulla base dei risultati raccolti, vengono organizzati corsi di formazione e aggiornamento, interni alla struttura o esterni gestiti da personale medico o specialisti di settore. Nello specifico, i corsi prevedono una parte destinata a lezioni teoriche nelle quali vengono trattate nozioni di geriatria, psichiatria, assistenza, psicologia e igiene, utilizzo delle strumentazioni in dotazione, e da una parte pratica ove vengono illustrate le tecniche relative all'utilizzo delle suddette strumentazioni, alla loro manutenzione, e alle tecniche di pronto soccorso. Il personale segue inoltre corsi di aggiornamento su gestione accoglienza degli ospiti, relazione operatore/utente, e operatore/operatore.

Viene richiesta a medici, infermieri, iscritti al rispettivo albo professionale, la partecipazione a momenti formativi su argomenti, pertinenti alla loro specializzazione, relativi a nuove conoscenze, tecnologie ed iter diagnostico terapeutici applicabili nell'ambito della struttura ai fini dell'aggiornamento professionale, come richiesto dalla normativa vigente in materia di educazione continua in medicina (E.C.M.). Il soddisfacimento dei crediti formativi da parte del Personale costituisce requisito da rispettare ai fini dell'esercizio della professione che viene verificato annualmente dalla Direzione Sanitaria.



## 12. QUALITÀ DEL SERVIZIO

Per la buona gestione della struttura secondo le norme di certificazione, la struttura effettua periodici monitoraggi riguardanti il raggiungimento degli obiettivi definiti in politica e nelle attività descritte in Carta Servizi. Gli standard di qualità si possono considerare come i *livelli minimi* di qualità garantiti dal servizio. Gli utenti e i cittadini possono quindi verificare e valutare in maniera concreta ed immediata il servizio erogato, confrontando quanto 'impegnato' sulla carta del servizio e quanto realmente 'erogato' dalla struttura.

### Qualità delle risorse assegnate

Fattori qualità	Standard qualità
Crescita del personale	Valutazione e miglioramento competenze del personale Corsi di aggiornamento/formazione (n. corsi e ore medie di formazione) Incontri di equipe e collettivi
Gestione Risorse Umane	Turnover complessivo Minutaggi servizio infermieristico e assistenziale Efficienza gestione personale volontario / tirocinio
Adeguatezza della struttura	Rilevazione customer gradevolezza degli spazi interni ed esterni Reclami/non conformità strutturali Evidenze da controlli interni ed esterni (qualità, sicurezza, haccp, Ast)
Approvvigionamento	Non conformità di fornitura e Tempi di risoluzione del mancato approvvigionamento Evidenze da verbalizzazione audit HACCP
Sicurezza strutturale	Prove di emergenza e evacuazione Controlli cassetta primo soccorso Mancati incidenti
Clima aziendale	Rilevazione customer operatori Incontri di presentazione dei risultati Azioni di miglioramento

### Qualità dei Servizi erogati

Fattori qualità	Standard qualità
Gestione sanitaria	Frequenza media di accesso dei medici - Monitoraggio malattie infettive Monitoraggio piaghe rilevate, lesioni da decubito rilevate e guarite Monitoraggio contenzione fisica – monitoraggio cadute Somministrazione corretta e puntuale delle prescrizioni farmacologiche e dei trattamenti prescritti
Progettazione Individuale	Progettazione individualizzata (N. PAI compilati) Obiettivi di PAI raggiunti Incontri individuali di condivisione PAI
Attività di animazione	Numero attività/laboratori proposti e realizzati Partecipazione alle attività programmate Ore annuali di animazione
Gestione assistenziale	Frequenza attività di igiene – Frequenza di bagno doccia mensile Mancato rispetto attività previste relative al reparto Problematiche riscontrate nell'igiene ospiti
Servizi alberghieri (mensa)	Pasti prodotti nel periodo e % pasti diversificati Soddisfazione rispetto a qualità e varietà dei pasti somministrati
Servizio di pulizia e lavanderia	Non conformità riguardanti sanificazione e pulizia Soddisfazione rispetto a igiene e pulizia dei locali Problematiche riscontrate nel servizio lavanderia



GRUPPO  
ATENA

## Qualità percepita

Fattori qualità	Standard qualità
Soddisfazione Clienti	Soddisfazione media tramite somministrazione questionari Reclami da familiari / Enti Tempo medio di chiusura dei reclami da familiari / enti
Gestione del servizio	Incontri assembleari di pianificazione, monitoraggio e verifica Incontri effettuati con famiglie e/o invianti Presentazioni, eventi, spazi aperti al territorio
Controlli Qualità	Visite Ispettive Interne/esterne Non conformità registrate

Tali monitoraggi sono strutturati nella tabella "indicatori di struttura" e nel Piano della Qualità del servizio, ed evidenziano il raggiungimento o meno rispetto all'accettabilità stabilita.

La qualità dei servizi erogati presso "Villa Verde" e il gradimento degli ospiti sono inoltre monitorati tramite indagini di soddisfazione dell'utenza (somministrazione questionari) e tramite un'adeguata gestione dei reclami. La struttura, infatti, garantisce ad utenti, famigliari, Servizi Territoriali e vari organismi accreditati, la possibilità di sporgere segnalazione/reclamo per possibili disservizi, atti o comportamenti ritenuti non corretti. Le modalità con cui far pervenire la segnalazione possono essere:

- per iscritto tramite e-mail / posta all'indirizzo della struttura o con apposito modulo segnalazione/reclamo contenuto all'interno della Carta Servizi (da inserire all'interno della cassetta reclami presente in struttura);
- tramite comunicazione verbale alla Direzione della struttura.

Una volta ricevuta la segnalazione (contestazione/reclamo) la struttura provvede a prendere in carico la problematica riscontrata e valutare le eventuali azioni da mettere in campo per risolvere e rispondere in maniera scritta entro 30 giorni dalla data di segnalazione. In caso di segnalazione effettuata per iscritto, la direzione provvederà a rispondere con e-mail / comunicazione scritta alla persona che ha sporto reclamo, evidenziando le azioni definite. In caso di segnalazione anonima, non sarà possibile rispondere direttamente a chi ha esposto il problema. Annualmente, viene somministrato un questionario di soddisfazione da parte del cliente/utente (ospite e/o familiare/tutore) per verificare l'effettiva percezione di soddisfacimento del servizio utile alla definizione di azioni di miglioramento da mettere in campo per aumentare la soddisfazione.

Rispetto ai risultati dell'anno precedente vengono predisposte relazioni annuali di SODDISFAZIONE DEL CLIENTE e di ANALISI DEGLI INDICATORI che vengono affisse in bacheca e consegnate agli stakeholder.

## 13. SICUREZZA DEL SERVIZIO

Atena Srl, eroga l'attività c/o la struttura "Villa Verde" di titolarità della Fondazione Antimi Clari garantendo la massima attenzione alla salute e sicurezza dei propri lavoratori, degli ospiti, dei familiari e dei visitatori. La Società Titolare gestisce e tiene sotto controllo tutti gli impianti della struttura e le attrezzature in uso, garantendo la corretta e tempestiva esecuzione delle manutenzioni ordinarie e straordinarie attraverso manutentori specializzati. Atena s.r.l. provvede a monitorare ed eventualmente comunicare alla Fondazione le necessità di intervenire per il mantenimento della Sicurezza. Tutto il personale è regolarmente formato nel rispetto della normativa applicabile (DLgs 81/08 e smi) e dotato di dispositivi di protezione da utilizzare durante l'attività a tutela loro e degli ospiti presenti, nel rispetto di quanto definito dal Servizio Prevenzione e Protezione del GRUPPO ATENA.

La gestione della salute e sicurezza all'interno della struttura è garantita sia nelle condizioni ordinarie che in quelle di emergenza. La Società ha strutturato un Organigramma Sicurezza indicando tutte le funzioni necessarie, compreso squadra gestione emergenza con lavoratori formati primo soccorso e antincendio, il cui compito è quello di coordinare le attività ed intervenire in prima persona in tutte le situazioni di emergenza che dovessero presentarsi in struttura (sanitaria, incendio, terremoto, alluvione, black-out, ...). È presente un piano di emergenza, condiviso con la squadra di emergenza, dove sono state definite le procedure da adottare, che vengono periodicamente testate con tutto il personale. All'interno della struttura sono affisse specifiche planimetrie di emergenza che indicano le vie di esodo, le uscite di emergenza ed il punto di ritrovo esterno.



## 14. DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI

### Ogni ospite ha il diritto di:

- essere **assistito e curato con premura ed attenzione**, nel massimo della sicurezza e della qualità delle cure e nel rispetto delle proprie convinzioni etiche e religiose;
- essere considerato come **individuo portatore di idee** e valori con il diritto di esprimere le proprie opinioni, suggerimenti, critiche o reclami (da esaminare ed esaudire nel limite del possibile);
- Ricevere **rispetto della propria opinione o scelta** politica o religiosa e della propria sessualità nel rispetto di sé, nei limiti di garanzia e di tutela della persona;
- Ricevere rispetto della propria **privacy, riservatezza e dignità di sé**, con particolare attenzione alle informazioni relative alla propria patologia;
- ottenere dalla struttura **informazioni complete e comprensibili** relative alle prestazioni che verranno erogate compreso eventuale impossibilità delle prestazioni previste;
- vivere in ambiente sereno in cui **essere ascoltati e coinvolti nelle decisioni** che lo riguardano;
- poter **personalizzare gli ambienti**, arricchendo la sua stanza con oggetti propri;
- **coltivare gli affetti**, incontrare parenti, amici e conoscenti;
- ricevere la **massima garanzia di sicurezza** e salvaguardia in caso di emergenza e pericolo;
- mantenere la **conservazione del posto**, in caso di assenza rientrando nei termini previsti dal regolamento.

### Il Familiare e/o Tutore/ADS ha il diritto di:

- essere **sempre informato** su ciò che riguarda il proprio caro, in modo chiaro e trasparente, in particolar modo sugli obiettivi del progetto terapeutico--riabilitativo;
- essere **avvertiti tempestivamente** dalla struttura in caso di emergenze/ urgenze sanitarie e comportamentali;
- **usufruire di spazi privilegiati** (e/o uscire dalla struttura, previa valutazione sanitaria) per trascorrere tempo con il proprio caro (possono accedere alla struttura, dopo aver concordato con l'equipe della Struttura il giorno di visita);
- **esprimere le proprie opinioni** nei confronti dell'organizzazione, in modo costruttivo, trasparente e rispettoso della professionalità dell'interlocutore, anche attraverso segnalazione di fatti, episodi o circostanze ritenuti inadeguati da verificare da parte dei responsabili.

### Ogni ospite e/o familiare ha il dovere di:

- Rispettare le norme di **convivenza e di sicurezza** seguendo indicazioni dal personale preposto
- Osservare le **regole di igiene dell'ambiente e della persona**, comportandosi con educazione e senso di civiltà verso tutti, compreso il personale del servizio
- **non introdurre in struttura** bevande alcoliche, animali, apparecchiature o oggetti pericolosi per sé e per gli altri;
- **Curare la buona conservazione della stanza** e degli spazi comuni, gli arredi, gli impianti le attrezzature e le suppellettili e garantire il corretto utilizzo in base alle proprie capacità
- **osservare gli orari** della struttura, dei pasti e avvisare il personale in caso di eventuali uscite;
- **Evitare mance e compensi** di ogni genere al personale
- **non utilizzare personale esterno**, salvo autorizzazione della Direzione
- non pretendere **prestazioni non previste** dal normale programma giornaliero
- **rispettare il divieto di fumo** all'interno della struttura (da effettuare solo negli ambienti esterni consentiti)
- **bussare prima di entrare in stanza** quando la porta è chiusa, nel rispetto della Privacy
- **pagare regolarmente la retta** e comunicare per tempo la propria intenzione di rinunciare alle prestazioni programmate, onde evitare sprechi di tempo e di risorse a discapito di altri;
- rispettare il **divieto di praticare terapie diverse** oltre a quelle prescritte dal medico e riportate nella cartella, vietando la detenzione nelle aree di degenza di farmaci non autorizzati



# Ricovero Antimi-Clari "Villa Verde"

Via Gualdesi, 2 Macerata Feltria (PU) – Tel. 0722/728198

mail: villaverde@gruppoatena.it



**GRUPPO  
ATENA**

## 15. SEGNALAZIONI / DISSERVIZI / RECLAMI E SUGGERIMENTI / ELOGI

SCHEDA SEGNALAZIONI/RECLAMI
Data
Nome e Cognome ospite*
Nucleo/Reparto/Settore
Nome e Cognome di chi effettua la segnalazione (in caso di familiare di un ospite)*
<input type="checkbox"/> suggerimento <input type="checkbox"/> reclamo <input type="checkbox"/> elogio <input type="checkbox"/> altro
<p>Oggetto della segnalazione:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
Firma .....

\*in caso di segnalazione anonima non sarà possibile comunicare a chi ha segnalato le azioni effettuate per risolvere la segnalazione. Provvederemo ad evidenziare in rendiconto annuale le eventuali attività di miglioramento a risoluzione di segnalazioni anonime



# Ricovero Antimi-Clari "Villa Verde"

Via Gualdesi, 2 Macerata Feltria (PU) – Tel. 0722/728198

mail: villaverde@gruppoatena.it



Gentili ospiti e familiari,

Sappiamo che la scelta di affidare ad altri la cura dei propri cari è una decisione importante e delicata, e per questo ci impegniamo a fornire il massimo della qualità nel nostro lavoro.

Il nostro team di professionisti altamente qualificati lavora incessantemente per garantire il miglior supporto psicologico, l'assistenza medica personalizzata e le migliori cure possibili.

Siamo onorati di offrire il nostro servizio e speriamo di riuscire a far sentire ogni paziente come a casa propria.

Grazie per aver scelto Gruppo Atena e per la fiducia che avete riposto in noi.

Dott. Ferruccio Giovanetti



**ATENA**  
Monte Cerignone (PU)  
0541/978693



**CASA BADESSE R.E.M.S.**  
Macerata Feltria (PU)  
0722/078012



**MOLINO GIOVANETTI  
BORGIO ANTICO**  
Monte Grimano Terme (PU)  
0541/970703



**SERENITY HOUSE**  
Monte Grimano Terme (PU)  
0541/972170



**HOTEL DELLA SALUTE**  
Monte Grimano Terme (PU)  
0541/970126



**VILLA OASI**  
Repubblica di San Marino  
0549/998079



**RICOVERO ANTIMI CLARI  
VILLA VERDE**  
Macerata Feltria (PU)  
0722/728198



**LE BADESSE SRP1**  
Macerata Feltria (PU)  
0722/078012



**CA' CECCO**  
Monte Cerignone (PU)  
0541/978721



**MULINO DEL RIO**  
Monte Grimano Terme (PU)  
0541/971280



**MOLINO GIOVANETTI  
EX CASA GEMELLE**  
Monte Grimano Terme (PU)  
0541/970703



**UFFICI AMMINISTRATIVI**  
Mercatino Conca (PU)  
0541/972194



## Ricovero Antimi-Clari "Villa Verde"

Via Gualdesi, 2 Macerata Feltria (PU) – Tel. 0722/728198

mail: [villaverde@gruppoatena.it](mailto:villaverde@gruppoatena.it)



### 16. CONTATTI E NUMERI UTILI

---

Per informazioni e chiarimenti è possibile rivolgersi direttamente al Coordinatore del Servizio e/o la Responsabile ai seguenti n. telefonici e e-mail:

Direttore Sanitario Dott. Domenico Lancioli  
Coordinatore del Servizio: Alessandro Arcangeli  
Coordinatore Sanitario: Anna Verde  
Telefono fisso della struttura: 0722728198  
e-mail [villaverde@gruppoatena.it](mailto:villaverde@gruppoatena.it)

Referente Clienti per il Centro: Anna Chiara Di Marco  
Telefono fisso dell'amministrazione: 0541972194 int.11  
e-mail [chiara.dimarco@gruppoatena.it](mailto:chiara.dimarco@gruppoatena.it)



GRUPPO  
**ATENA**

---

#### Recapiti della Struttura:

Villa Verde  
Via Gualdesi, 2  
61023 - Macerata Feltria (PU)  
Tel. 0722/728198  
E-mail [villaverde@gruppoatena.it](mailto:villaverde@gruppoatena.it)  
PEC: [atena.srl@pec.it](mailto:atena.srl@pec.it)

#### Recapiti della Società ATENA Srl

Uffici amministrativi Atena srl:  
Via Salita Ponchielli, 10  
61013 Mercatino Conca  
Tel 0541972194 - Fax 0541975273  
E-mail [info@gruppoatena.it](mailto:info@gruppoatena.it) PEC [atena.srl@pec.it](mailto:atena.srl@pec.it)  
[www.gruppoatena.it](http://www.gruppoatena.it)